Rapport annuel de gestion

2002-2003

L'Inspecteur général des institutions financières

Québec

106-01280/

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Inspecteur général des institutions financières.

Celle-ci est disponible dans le site Internet de l'IGIF
à l'adresse suivante :

http://www.igif.gouv.qc.ca

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500 D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41455-1
ISSN 1706-8932

© Gouvernement du Québec, 2003

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de l'Inspecteur général des institutions financières.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Finances,

Yves Séguin
Québec, octobre 2003

Monsieur Yves Séguin
Ministre des Finances
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion* de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003.

Le rapport annuel de gestion de l'IGIF présente notamment les résultats obtenus au regard des orientations établies dans son plan stratégique pour la période 2000 à 2004 ainsi que dans sa déclaration de services à la clientèle. En outre, il rend compte des faits saillants de l'année 2002-2003 dans le secteur des institutions financières et dans celui des entreprises.

Afin de rendre compte adéquatement des résultats obtenus, le rapport annuel de gestion de l'IGIF contient une déclaration de la direction attestant de la fiabilité des résultats qui y sont présentés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

L'inspecteur général,

Jean St-Gelais
Québec, septembre 2003

Table des matières

1. Mission 1

1.1 Le secteur des institutions financières . . . 1
1.2 Le secteur des entreprises . . . 2

2. Les clientèles et les partenaires 3

2.1 Le secteur des institutions financières . . . 3
2.2 Le secteur des entreprises . . . 3

3. Structure administrative 5

3.1 La structure administrative . . . 5
3.2 Le personnel de direction au 31 mars 2003 . . . 5
3.3 L'organigramme . . . 7

4. Contextes et enjeux 9

4.1 Contexte et enjeux du secteur des institutions financières . . . 9
4.2 Contexte et enjeux du secteur des entreprises . . . 10

5. Faits saillants de l'année 2002-2003 11

5.1 La surveillance et le contrôle des institutions financières . . . 11
5.1.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice . . . 12
5.1.2 La surveillance et le contrôle des activités . . . 13
5.1.3 L'encadrement des pratiques commerciales . . . 15
5.1.4 Le courtage immobilier . . . 16
5.2 L'administration des lois concernant les entreprises . . . 16
5.2.1 La constitution des personnes morales . . . 17
5.2.2 Le Registre des entreprises du Québec . . . 18
5.2.3 La gestion du registre . . . 18
5.2.4 La diffusion de l'information . . . 19

6. Résultats au regard du plan stratégique et de la déclaration de services à la clientèle 21

Orientation 1 : Développer de nouvelles stratégies d'intervention auprès des institutions financières 21
Orientation 2 : Simplifier l'environnement réglementaire du système financier 23
Orientation 3 : Contribuer à la modernisation et à l'allégement réglementaire de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur financier 25
Orientation 4 : Améliorer les services à la clientèle 26
Orientation 5 : Collaborer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur des entreprises 29

7. Gestion des ressources 31

7.1 Les valeurs de gestion 31
7.2 Les ressources humaines 31
7.3 Le budget et les revenus 31
7.4 Les communications 33
7.5 Les ressources matérielles 34
7.6 Les ressources informationnelles et technologiques 34

8. Les services au public 35

8.1 Les institutions financières 35
8.2 Le courtage immobilier 36
8.3 L'accès à l'information 36
8.4 La protection des renseignements personnels 36
8.5 Les renseignements généraux 36
8.6 Les salons et les expositions 37
8.7 Le site Internet et le courrier électronique 37
8.8 L'application de la politique linguistique 37
8.9 L'éthique 38
8.10 La politique d'égalité en emploi 38

Les annexes 39

Annexe 1 : Déclaration de la direction de l'Inspecteur général des institutions financières 39
Annexe 2 : État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2003 41
Annexe 3 : La liste des lois concernant l'Inspecteur général des institutions financières 45
Annexe 4 : Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 49
Annexe 5 : La déclaration de services à la clientèle 57

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) a pour mandat de surveiller et de contrôler les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec. L'IGIF joue également un rôle prépondérant dans les aspects juridiques de la vie des entreprises qui font affaire au Québec. Son action couvre donc deux grands secteurs : le secteur des institutions financières et le secteur des entreprises.

1.1 Le secteur des institutions financières

L'IGIF a pour mandat de surveiller et de contrôler, à l'exception des banques, toutes les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec. L'IGIF exerce également une surveillance et un contrôle sur l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et sur son fonds d'indemnisation. Cette surveillance et ce contrôle sont basés principalement sur les lois, les règlements et les lignes directrices qui régissent les compagnies d'assurances, les coopératives de services financiers, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ainsi que le courtage immobilier.

Les principaux créneaux d'activité dans le secteur des institutions financières sont les suivants :

- **le contrôle du droit d'exercice par l'opération d'un régime de permis :** l'IGIF s'assure ainsi que les institutions financières détiennent les autorisations requises pour exploiter leurs entreprises au Québec;

- **le contrôle de la solvabilité :** le personnel de l'IGIF procède, ou fait procéder, aux examens financiers, actuariels et autres, requis pour l'évaluation de la santé financière et la qualité de la gestion des institutions financières exploitant leurs entreprises au Québec;

- **la surveillance des pratiques commerciales :** l'IGIF s'assure ainsi que les pratiques commerciales sont saines et que le public en général est bien servi;

- **le redressement de situations critiques, le cas échéant :** l'IGIF est chargé d'appliquer les pouvoirs prévus par les lois afin de corriger des situations qui mettent en danger la sécurité des épargnes et la confiance du public; l'application de ces pouvoirs peut prendre diverses formes, notamment l'imposition d'un plan de redressement ou l'ordre de cesser une pratique;

- **la réglementation et la vigie :** l'IGIF réalise les travaux requis pour se maintenir à la fine pointe des connaissances et de l'évolution des marchés; l'IGIF publie également des lignes directrices à l'intention des institutions financières assujetties à sa surveillance et à ses contrôles;

- **la diffusion d'information sur les institutions financières**: l'IGIF publie des données financières concernant des institutions financières sur lesquelles s'exercent son contrôle et sa surveillance;

- **la réalisation des mandats confiés dans la *Loi sur le courtage immobilier***: l'IGIF surveille les activités de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier afin de s'assurer que ces organismes s'acquittent de leur mission conformément à la loi et aux règlements.

1.2 Le secteur des entreprises

L'IGIF a pour mission de contribuer à la protection des entreprises et du public dans leurs relations d'affaires. L'IGIF est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les personnes morales, les sociétés et les entreprises individuelles qui exercent une activité au Québec. Il a également pour mandat d'administrer le Registre des entreprises du Québec.

Les principaux créneaux d'activité dans le secteur des entreprises sont les suivants :

- **la constitution des personnes morales**: l'IGIF est chargé d'appliquer la législation et la réglementation québécoises au regard de la constitution des personnes morales ainsi que des autres formes juridiques d'entreprises au Québec;

- **l'immatriculation des entreprises**: le personnel de l'IGIF est chargé de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, notamment par l'attribution du numéro d'entreprise du Québec (NEQ);

- **la mise à jour d'un registre des entreprises faisant affaire au Québec**: le personnel de l'IGIF procède à la mise à jour des informations déclarées lors de l'immatriculation des entreprises conformément à la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*;

- **la diffusion du Registre des entreprises du Québec**: l'IGIF est chargé de la diffusion des informations concernant les entreprises, notamment par le biais de moyens télématiques.

2 *Les clientèles et les partenaires*

Les clientèles et les partenaires de l'IGIF sont nombreux et diversifiés.

2.1 *Le secteur des institutions financières*

La clientèle de l'IGIF dans le secteur des institutions financières est constituée, au 31 mars 2003, de 1 000 institutions financières, dont :

- 641 coopératives de services financiers et 2 institutions reliées aux coopératives de services financiers;
- 312 assureurs de personnes ou de dommages;
- 45 sociétés de fiducie et sociétés d'épargne;

et, indirectement, plus de cinq millions de québécois qui détiennent des épargnes ou une police d'assurance dans l'une ou l'autre de ces institutions financières.

Dans le cadre de la réalisation de son mandat de contrôle et de surveillance, l'IGIF maintient des relations étroites avec de nombreux intervenants : institutions financières, consommateurs de services financiers, associations professionnelles, regroupements de l'industrie ou de consommateurs et d'autres organismes réglementaires canadiens et internationaux.

L'IGIF a mis en place un comité consultatif constitué d'institutions financières dans le domaine de l'assurance de personnes et de l'assurance de dommages, afin notamment de favoriser un dialogue avec l'industrie en matière de normes et une meilleure adéquation des politiques et des processus de surveillance avec les réalités du marché.

Enfin, l'IGIF a également mis sur pied un comité consultatif des vérificateurs d'institutions financières pour discuter notamment de présentation et de divulgation de l'information financière, de l'évolution de la pratique comptable et de la vérification, et aussi pour revoir les difficultés d'application face aux lois, aux règlements et aux lignes directrices.

2.2 *Le secteur des entreprises*

La clientèle de l'IGIF dans le secteur des entreprises est constituée :

- des personnes désireuses de se constituer en compagnies;
- des entreprises inscrites au Registre des entreprises du Québec dont environ 600 000 sont actives et transigent avec l'IGIF sur une base régulière pour la mise à jour de leurs dossiers;

- des nouvelles entreprises qui viennent s'immatriculer et ainsi obtenir de l'IGIF leur numéro d'entreprise du Québec (NEQ);

- du public, tant du Québec que de l'extérieur (via Internet), désireux d'obtenir des renseignements sur les entreprises qui leur offrent des services.

Pour favoriser l'accès des citoyens au service d'immatriculation des entreprises, l'IGIF a développé des partenariats avec le ministère du Revenu et le ministère de la Justice. L'IGIF compte également sur l'implication et la collaboration étroite de plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec pour la mise en œuvre au sein de l'appareil gouvernemental québécois du numéro d'entreprise du Québec (NEQ).

Enfin, l'IGIF a mis sur pied deux comités consultatifs pour le secteur des entreprises; le premier s'adresse aux intervenants du secteur privé alors que le second regroupe les principaux utilisateurs gouvernementaux du Registre des entreprises du Québec.

3.1 La structure administrative

L'Inspecteur général des institutions financières comprend deux grandes directions correspondant à chacun de ses deux principaux mandats : la Direction générale de la surveillance et du contrôle et la Direction des entreprises.

Viennent ensuite la Direction générale des normes et des services à l'organisation, qui regroupe la Direction du développement des normes et le Service des associations et des entreprises, dont les activités touchent le cadre normatif, ainsi que la Direction des services administratifs et la Direction des ressources informationnelles. À cela s'ajoutent la Direction des affaires juridiques et le Secrétariat. Ces entités offrent, chacune dans leur champ de compétence respectif, le soutien requis pour que chaque direction puisse réaliser efficacement ses activités.

Enfin, la Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ), bien que juridiquement distincte de l'Inspecteur général des institutions financières, a, pour des raisons d'efficience et d'efficacité, des liens administratifs très étroits avec ce dernier, en plus d'être dirigée par la même personne en vertu de sa loi constitutive. C'est la raison pour laquelle elle apparaît dans l'organigramme. La RADQ produit et dépose son propre rapport annuel.

3.2 Le personnel de direction au 31 mars 2003

Bureau de l'Inspecteur général
L'inspecteur général
Jean-Guy Turcotte

Direction des affaires juridiques
M[e] Pierre Legaré, directeur par intérim

Secrétariat
Rémi Dussault, secrétaire

Direction générale de la surveillance et du contrôle
L'inspecteur général adjoint
Jacques Henrichon

Direction des assurances de personnes
Conrad R. Veillette, directeur
Isabelle Larouche, directrice adjointe

Direction des assurances IARD
Jean Côté, directeur
Claude La Rochelle, directeur adjoint

Direction des institutions de dépôts
Michel Noreau, directeur
Martine Bouillé, directrice adjointe – Montréal et Ouest du Québec

Direction de l'encadrement des pratiques commerciales et du courtage immobilier
Alain Samson, directeur et conseiller spécial

Direction de l'organisation du travail et de la gestion de l'information
Raynald Viger, directeur

Direction des entreprises
Klara de Pokomandy, directrice

Service de la publicité
Denise Bouchard, chef de service

Service du registre
Jeanne Brûlé, chef de service

Service du courrier et de l'encaissement
Yvan Janelle, chef de service

Service des personnes morales (Québec)
Francine Grenier-Webber, chef de service

Service des personnes morales (Montréal)
Céline Gingras, chef de service

Service-conseil et de pilotage
Mariette Lamontagne, chef de service

Direction générale des normes et des services à l'organisation
Jean-Pierre April, directeur général

Direction du développement des normes
Denis Labrie, directeur

Service des associations et des entreprises
Marc-André Labrecque, chef de service

Direction des services administratifs
Pierre Morin, directeur

Direction des ressources informationnelles
Denys Hawey, directeur

3.3 L'organigramme

4.1 Contexte et enjeux du secteur des institutions financières

Les institutions financières jouent un rôle très important dans l'économie du Québec et dans la sécurité financière des individus et des familles. L'industrie des services financiers, à l'instar des autres secteurs de l'économie, a connu de profonds changements. Ceux-ci sont attribuables à de multiples facteurs dont la libéralisation des échanges, la globalisation des marchés et une révolution dans les technologies de communication. En conséquence, le contexte dans lequel l'IGIF doit s'acquitter de son mandat de surveillance et de contrôle des institutions financières est complexe et changeant et se caractérise par les grandes tendances suivantes :

- une mondialisation de l'économie qui s'étend aux marchés financiers comme à beaucoup d'autres marchés. Cette ouverture sur le monde offre des possibilités nouvelles aux institutions financières et rend nécessaire la modernisation du cadre réglementaire québécois pour favoriser la compétitivité de son secteur financier;

- une révolution technologique mondiale qui modifie, à la fois profondément et rapidement, la nature des produits et services financiers offerts traditionnellement par les différents participants aux marchés, leurs modes de prestation et la structure organisationnelle de l'industrie, ce rapprochement des genres conduisant à une conglomération de l'industrie;

- une émergence significative des modes alternatifs de distribution de produits financiers offerts de façon virtuelle par des fournisseurs locaux, mais également, et de plus en plus, par des institutions financières canadiennes et étrangères;

- un partage des juridictions au Canada qui met le régime réglementaire du Québec en concurrence avec ceux des autres provinces, et notamment celui du gouvernement fédéral, ce qui soulève la problématique de chevauchement des contrôles et de la surveillance pour l'industrie;

- une population vieillissante, préoccupée par la retraite, qui entraîne un déplacement de l'épargne vers des produits à plus haut rendement, et donc à plus haut risque, au détriment du dépôt traditionnel; on se trouve donc en présence d'une offre plus complexe, plus à risque, et d'une industrie qui recourt davantage, pour la gestion de son offre, aux produits dérivés et aux autres actifs hors-bilan.

Ainsi, on assiste au Québec, comme partout ailleurs dans le monde, à une modification profonde de l'industrie des services financiers. Cette transformation du secteur financier soulève pour l'IGIF des enjeux en matière de surveillance et de contrôle, de chevauchement des juridictions et d'encadrement législatif et réglementaire.

4.2 Contexte et enjeux du secteur des entreprises

L'IGIF joue un rôle de premier plan dans le secteur des entreprises au Québec puisqu'il est le dépositaire des informations qui régissent la vie corporative des entreprises qui font affaire au Québec.

La mondialisation de l'économie, les modifications dans les moyens de communication ainsi que les orientations gouvernementales qui touchent les entreprises et les citoyens dans leurs relations d'affaires et de consommation et celles avec l'État sont tous des éléments qui influencent le contexte dans lequel l'IGIF doit réaliser sa mission. Dans un tel environnement, il faut notamment repenser les modèles traditionnels de réglementation afin de protéger adéquatement le public sans imposer un fardeau inutilement lourd qui pourrait nuire à la capacité concurrentielle des entreprises.

Ce contexte interpelle directement l'IGIF qui est un intervenant majeur dans l'administration de la vie corporative des entreprises. Certains enjeux en matière de modernisation et d'allègement réglementaire découlent de l'archaïsme des lois, notamment en ce qui concerne le droit associatif. Un autre enjeu pour l'IGIF consiste à développer des façons toujours plus efficaces de transiger avec sa clientèle. Dans ce contexte, le positionnement des activités du secteur des entreprises face à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information représente un enjeu incontournable.

Enfin, l'IGIF veut mieux protéger le public en favorisant une diffusion la plus large possible du Registre des entreprises du Québec, tout en contribuant à la mise en place d'un environnement économique et administratif favorable aux entreprises faisant affaire au Québec.

5.1 La surveillance et le contrôle des institutions financières

L'IGIF s'acquitte de son rôle de surveillance et de contrôle auprès de toutes les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec, à l'exception des banques. Cette surveillance a pour but, d'une part, de s'assurer que les institutions financières ont obtenu toutes les autorisations requises pour exploiter leur entreprise au Québec et qu'elles satisfont aux exigences légales et réglementaires et, d'autre part, d'évaluer leurs activités afin de prévenir d'éventuels problèmes de solvabilité et de rentabilité et afin de contribuer à la stabilité des marchés financiers.

Au cours de l'exercice 2002-2003, l'IGIF a poursuivi sa démarche visant à revoir en profondeur ses stratégies d'intervention en matière de surveillance afin de mieux les adapter à la réalité d'aujourd'hui. Cette démarche tend notamment à élargir la portée de la surveillance exercée par l'organisme en mettant l'accent sur la saine gestion des risques. Tout en maintenant une approche de surveillance basée sur la situation financière, l'IGIF axe maintenant sa surveillance sur la saine gestion des risques des institutions financières. Cela inclut, entre autres, une évaluation de leur profil de risque et de leurs méthodes de gestion du risque. Une telle approche s'inscrit dans le même courant que celles développées par les différents organismes de surveillance, tant au niveau canadien qu'au niveau international.

Même si le cadre de surveillance appliqué à l'ensemble des institutions est, dans ses grandes lignes, similaire d'un secteur à l'autre, il existe cependant des particularités propres à chacun, notamment au chapitre du contrôle du droit d'exercice et de l'exercice de la surveillance dans le cas d'institutions regroupées sous une même bannière.

Concernant le contrôle du droit d'exercice, les assureurs, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ont l'obligation d'obtenir un permis pour exploiter leur entreprise au Québec. Les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ont de plus l'obligation de le renouveler sur une base annuelle par la suite. Pour leur part, les coopératives de services financiers n'ont pas à obtenir de permis d'exercice, la constitution de la coopérative témoigne de son droit d'exercer les activités pour lesquelles elle a été constituée.

Concernant la surveillance des activités des institutions financières, cette responsabilité s'exerce généralement pour chacune des institutions par les services de l'IGIF, mais elle est également partagée et concertée, à l'occasion, avec des organismes issus du secteur financier chapeautant certaines d'entre elles. C'est notamment le cas des sociétés mutuelles d'assurance regroupées au sein du groupe Promutuel et des coopératives de services financiers qui sont affiliées à la Fédération des caisses Desjardins du Québec. Dans ce dernier cas, entre autres, la surveillance exercée par les services de l'IGIF se fait au niveau de la Fédération

et est axée davantage sur la surveillance effectuée par Desjardins sur son réseau de coopératives de services financiers, plutôt que sur chacune des entités individuelles.

Les résultats des analyses et des travaux de l'IGIF conduisent, selon le cas, à diverses interventions auprès de ces institutions financières. L'importance et la gravité des constats modulent la forme et la fermeté de ces interventions qui peuvent aller, par exemple, jusqu'à une recommandation de tutelle ou à la suspension ou à l'annulation du permis. L'organisme peut aussi exiger des modifications aux pratiques financières et commerciales des institutions visées lorsque l'intérêt public est en cause.

En vertu de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières*, de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et des lois régissant les institutions financières, l'IGIF doit préserver la confidentialité des renseignements qu'il obtient des institutions financières. Ainsi, ces renseignements englobent les données non publiées obtenues des institutions financières de même que les évaluations que l'IGIF en fait.

5.1.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice

Dans le cadre de sa mission de surveillance et de contrôle, l'IGIF veille à ce que toutes les institutions financières exerçant des activités au Québec détiennent les autorisations requises et effectue, à cette fin, toutes les analyses pertinentes conférant ou non le droit d'exercice au Québec aux assureurs et aux institutions de dépôts. Il est ainsi responsable de l'examen des requêtes pour l'obtention et les modifications des permis d'exploitation, s'il y a lieu. À l'égard des institutions québécoises, il est également responsable de l'examen des requêtes de constitution, de la délivrance de lettres patentes supplémentaires, de l'émission et des modifications de statuts et du traitement de toutes les autres requêtes exigées en vertu des lois et des règlements qui les régissent.

Au 31 mars 2003, 1000 institutions financières étaient autorisées à faire affaire au Québec, dont 312 assureurs et 688 institutions de dépôts. La liste de ces institutions est disponible dans le site Internet de l'IGIF (www.igif.gouv.qc.ca).

Le tableau 1 présente la ventilation, par secteur d'activité et selon le type de charte, du nombre d'institutions financières autorisées à faire affaire au Québec au 31 mars 2002 et 2003.

L'examen de ce tableau permet de constater que le nombre d'institutions financières autorisées par l'IGIF à exercer des activités au Québec est passé de 1131 à 1000 au cours de la dernière année. Cette baisse est principalement attribuable à des fusions, résultant de la restructuration au sein du Mouvement Desjardins, dans le secteur des institutions de dépôts où l'on dénombre 124 coopératives de services financiers de moins qu'en 2002.

Parmi les autres types d'institutions financières, on retrouve une société d'épargne de moins qu'en 2002. Le nombre d'assureurs a pour sa part diminué de six passant de 318 à 312 au cours de la dernière année.

Dans le secteur des coopératives de services financiers, l'IGIF a autorisé au cours de la dernière année 74 projets de fusion de caisses. Quant au secteur des sociétés de fiducie et des sociétés d'épargne, un nouveau permis a été émis à une société de fiducie à charte fédérale. L'IGIF a de plus entériné deux fusions dont l'une entre deux sociétés de fiducie et l'autre entre une société de fiducie et une société d'épargne.

Tableau 1	Institutions financières autorisées à exercer au Québec au 31 mars 2002 et 2003 par secteur d'activité et selon la charte					
Institutions financières	Charte du Québec	Charte d'une autre province	Charte canadienne	Charte d'un État ou pays étranger	Total 2003	Total 2002
I. Assureurs						
Assurances de personnes	23	8	49	51	131	132
Assurances de dommages	59	5	59	53	176	181
Assurances de personnes et de dommages	1	—	—	4	5	5
Total	83	13	108	108	312	318
II. Institutions de dépôts						
Coopératives de services financiers	641	—	—	—	641	765
Institutions reliées aux coopératives de services financiers	2	—	—	—	2	2
Sociétés de fiducie	7	1	28	—	36	36
Sociétés d'épargne	—	—	9	—	9	10
Total	651	1	37	—	688	813
III. Grand total	734	14	145	108	1 000	1 131

Dans le domaine des assurances, l'IGIF a autorisé, entre autres, l'émission de deux nouveaux permis à des assureurs dont un à charte du Canada et un à charte d'une autre province, la modification du permis de douze autres et il a examiné trois projets de fusion. Par ailleurs, il a réalisé différents travaux reliés à des acquisitions, à l'émission de lettres patentes supplémentaires et à d'autres projets corporatifs. Finalement, cinq assureurs ont cessé leurs activités au Québec durant l'année.

En plus d'exercer un contrôle et une surveillance des institutions financières autorisées à faire affaire au Québec, l'IGIF est appelé à intervenir auprès de toute personne physique ou morale qui prétend agir à titre d'institution financière réglementée mais qui ne détient pas les autorisations requises, afin de les empêcher d'exercer leurs activités. Il doit également être en mesure de réagir promptement à l'arrivée sur le marché des compagnies d'assurances d'origine étrangère qui offriraient de l'assurance au Québec sans permis, puisque les assurés en seraient généralement les premières victimes. À cet égard, il est un membre actif de l' « International Association of Insurance Fraud Agencies ».

5.1.2 La surveillance et le contrôle des activités

La surveillance et le contrôle des activités des institutions financières ont pour but de porter un jugement sur la viabilité financière de ces institutions et d'évaluer la qualité de leur gestion. Les travaux qui y sont reliés sont principalement axés sur la santé financière et la saine gestion de leurs opérations. Leur caractère préventif permet la détection de situations jugées à risque pour la sécurité financière des assurés et des déposants.

Cet exercice a également pour objectif complémentaire d'accumuler des renseignements sur l'évolution du secteur financier, plus particulièrement sur les tendances, les pratiques et les conditions du marché ainsi que sur l'efficacité des lois et des règlements qui les régissent.

La surveillance des activités des institutions financières s'effectue en mode continu de la part du personnel de l'IGIF. Les principales étapes suivies sont la validation des renseignements obtenus de toutes les institutions faisant affaire au Québec, le contrôle sommaire qui s'applique également à l'ensemble des institutions, la mise à jour du dossier de surveillance pour les institutions à charte du Québec et l'évaluation de situations particulières.

La validation des renseignements est une étape préliminaire à l'élaboration des contrôles sommaires. Elle a pour but de s'assurer que l'IGIF a en main tous les documents requis par les lois, les règlements d'application et les directives émises, et de s'assurer que les renseignements reçus sont fiables.

Le contrôle sommaire a pour but d'identifier les institutions présentant une préoccupation particulière afin d'intervenir en temps opportun et de dresser un portrait sommaire des institutions nécessitant un suivi particulier. Le contrôle sommaire de chaque institution ou groupe d'institutions reliées entre elles permet ainsi d'évaluer rapidement la performance financière de chacune d'elles et de déceler des situations jugées à risque. La mise à jour du dossier de surveillance permet d'en suivre son évolution et d'évaluer les situations particulières. Elle permet subséquemment de mieux cerner la problématique déjà constatée et d'orienter l'exécution des travaux supplémentaires de surveillance.

La surveillance sur place pratiquée surtout auprès des institutions à charte du Québec permet d'évaluer certaines composantes de la situation financière et certains aspects de la gestion qui ne peuvent être appréciés autrement et de s'assurer du respect par les institutions de leur cadre légal et réglementaire. Elle permet par ailleurs de mieux connaître les risques exposant les institutions financières et d'effectuer sur place un suivi des problèmes déjà soulevés.

Afin de remédier aux risques constatés et aux lacunes rencontrées dans les institutions, un rapport de surveillance est produit et des interventions sont effectuées auprès d'elles afin que des mesures appropriées soient prises pour régulariser la situation. Les institutions concernées font l'objet d'un suivi tant et aussi longtemps que la situation n'est pas régularisée. Elles peuvent aussi avoir l'obligation de transmettre, selon les barèmes établis par l'IGIF, toute l'information requise pour apprécier l'évolution des situations qui ont nécessité une intervention.

Tout en tenant compte du rôle de surveillance et de contrôle attribué par la *Loi sur les coopératives de services financiers* à la Fédération des caisses Desjardins du Québec, l'IGIF a réalisé divers travaux complémentaires auprès de cette dernière et du réseau des coopératives de services financiers qui lui sont affiliées. De plus, il a effectué des examens et des analyses spécifiques sur certaines composantes du Mouvement Desjardins, dont notamment la Caisse centrale Desjardins, le Fonds de sécurité Desjardins, Capital Desjardins Inc. et Desjardins Société financière et certaines de ses filiales.

L'IGIF recueille de façon électronique plusieurs données dont il a besoin pour la surveillance du Mouvement Desjardins et pour celles des sociétés de fiducie et des sociétés d'épargne. Cette initiative a permis d'éliminer la transmission papier du rapport annuel des coopératives de services financiers. Lorsque les difficultés reliées à la signature électronique seront aplanies, il sera possible de remplacer les divulgations papier transmises par toutes les institutions financières assujetties au contrôle de l'IGIF.

Dans le cas de la coopérative de services financiers non affiliée au Mouvement Desjardins, des assureurs et des sociétés de fiducie à charte du Québec, l'IGIF a réalisé son programme de surveillance en tenant compte du profil de risque de chaque institution. Lorsque requis, des examens sur place ont été réalisés et des interventions ont été effectuées auprès des institutions présentant des problèmes particuliers. Pour les institutions à charte autre que québécoise, l'IGIF a réalisé un contrôle financier sommaire pour chacune d'elles et a impliqué le Bureau du surintendant des institutions financières pour le suivi des problématiques nécessitant une intervention de l'organisme de surveillance.

En assurance automobile, l'IGIF a effectué la surveillance des pratiques de classification et de tarification des assureurs détenant un permis pour cette catégorie d'assurance. Il a également compilé les modifications aux manuels de tarifs des assureurs qu'il a rendu disponibles pour la consultation du public. Les travaux pour l'implantation du Plan statistique automobile (PSA) se sont poursuivis durant l'année en collaboration avec le Groupement des assureurs automobiles. Le nouveau plan statistique, qui est en vigueur depuis le 1er janvier 2001, permettra d'améliorer l'information disponible pour les fins de surveillance et pour le suivi de l'expérience en assurance automobile au Québec.

Les résultats de l'ensemble de ces travaux de surveillance ont conduit l'IGIF à intervenir auprès de certaines institutions financières afin qu'elles prennent les mesures appropriées pour régulariser les problématiques soulevées. La quasi-totalité de ces institutions ont corrigé les problèmes relevés ou sont en voie de le faire. Dans le cas de quelques assureurs retardataires dans l'implantation du nouveau plan statistique en assurance automobile, l'IGIF a, après plusieurs rappels, transmis des constats d'infraction au ministère de la Justice relativement au défaut, par ces assureurs, de se conformer à leurs obligations.

5.1.3 L'encadrement des pratiques commerciales

Bien que la mission de l'IGIF porte plus spécialement sur la rentabilité et la solvabilité des institutions financières, il s'assure également que celles-ci ont des pratiques commerciales saines afin de protéger les consommateurs et qu'elles respectent les lois en vigueur. À cet égard, l'IGIF a réalisé des travaux visant à mettre en place des mécanismes spécifiques pour la surveillance des pratiques commerciales des institutions financières afin d'améliorer la protection des consommateurs.

Lorsque cela est requis, l'IGIF intervient auprès de l'institution concernée (assureurs et institutions de dépôts) pour obtenir de l'information ou pour faire régulariser la situation. De cette façon, il s'assure que les institutions financières respectent leur encadrement légal et réglementaire en matière de pratiques commerciales, qu'elles se conforment à leur code de déontologie et que les consommateurs sont traités équitablement.

L'IGIF s'assure, par un examen de leur plan d'affaires, que les assureurs qui demandent un premier permis au Québec auront de saines pratiques commerciales. De plus, une attention particulière est accordée aux entreprises qui offrent des produits d'assurance au public sans détenir les permis et/ou les autorisations exigées par l'IGIF. En outre, l'IGIF publie dans son site Internet des listes à jour des assureurs habilités à offrir les principales catégories d'assurance.

Au Québec, seuls les formulaires approuvés par l'IGIF peuvent être utilisés en assurance automobile. En conséquence, l'IGIF intervient lorsque les assureurs en font une utilisation non conforme. De plus, quelques interventions menées par l'IGIF auprès du Groupement des assureurs automobiles (GAA) ont permis de régler certains cas de difficulté d'accès à l'assurance de même que des plaintes d'assurés relativement à l'information inscrite à leur sujet au Fichier central des sinistres automobiles.

5.1.4 Le courtage immobilier

L'IGIF est chargé de l'administration de la *Loi sur le courtage immobilier* (L.R.Q., c. C- 73.1) et, à ce titre, il est responsable de certaines dispositions législatives portant sur l'encadrement des organismes créés en vertu de cette loi, soit :

- l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ);
- le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI).

L'IGIF doit s'assurer que ces organismes d'autoréglementation accomplissent efficacement leur mission principale de protection du public. Pour atteindre cet objectif, il vérifie la conformité de leurs opérations avec leur loi constitutive et les règlements qui s'y rattachent et il examine l'efficacité de leur gestion.

Concernant le nombre d'agents et de courtiers immobiliers, le tableau suivant indique qu'au cours de la période se terminant le 31 mars 2003, il y a eu une augmentation de 728 inscriptions à l'ACAIQ.

Tableau 2 **Courtiers et agents immobiliers autorisés à exercer au Québec au 31 mars 2002 et 2003, selon les catégories de certificats**

Organisme et certificats	Individus	Personnes morales ou sociétés	Total 2003	Total 2002
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec				
Agents immobiliers agréés	2 120	—	2 120	2 108
Agents immobiliers affiliés	8 130	—	8 130	7 422
Courtiers immobiliers agréés	483	1 083	1 566	1 555
Courtiers immobiliers affiliés	77	—	77	79
Cabinets multidisciplinaires	—	—	—	1
Total	10 810	1 083	11 893	11 165

5.2 L'administration des lois concernant les entreprises

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les entreprises exerçant une activité au Québec. Son intervention a pour cadre la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q. c., C-38) et la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* (L.R.Q., c. P-45). Par ailleurs, en vertu de ces lois, il doit poser plusieurs actes légaux à l'égard des entreprises assujetties et maintenir à jour le Registre des entreprises du Québec.

Le public s'adresse à l'IGIF pour constituer une compagnie ou une personne morale sans but lucratif, pour modifier des statuts déjà existants, pour obtenir le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) ou pour obtenir de l'information sur les entreprises inscrites au registre.

Dans le cadre de ses activités, l'IGIF a accueilli, entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, quelque 66 800 clients et visiteurs dans ses bureaux de Québec et de Montréal.

On peut regrouper les activités du secteur des entreprises en deux grandes catégories, soit la constitution des personnes morales ainsi que la gestion et la diffusion du Registre des entreprises du Québec.

5.2.1 La constitution des personnes morales

L'IGIF joue un rôle prépondérant dans les aspects juridiques se rapportant à la vie des entreprises qui font affaire au Québec. À cette fin, il doit poser plusieurs actes légaux et gestes administratifs dans le cadre de l'application de la *Loi sur les compagnies*. L'IGIF donne l'existence légale aux nouvelles compagnies et aux nouvelles personnes morales sans but lucratif, modifie les actes constitutifs et s'assure de l'annulation légale d'une entreprise, soit par dissolution volontaire ou soit par radiation.

En 2002-2003, plus de 47 000 actes légaux, incluant les statuts de constitution et les gestes administratifs se rapportant aux diverses lois qui concernent les entreprises québécoises, ont été posés. Ceux-ci se répartissent comme suit :

a) Actes légaux

Parties I, IA, II et III de la *Loi sur les compagnies*

Statuts de constitution et lettres patentes :	23 143
Statuts de modification, de continuation, de fusion :	6 080
Annulations, dissolutions, liquidations :	4 555
Révocations de radiation :	4 261
Lettres patentes supplémentaires, fusions et conversions :	662
Avis de changement de nom, d'adresse ou d'administrateurs :	435

Autres lois

Lettres patentes, avis de constitution et autres actes légaux :	245

b) Gestes administratifs

Réservations de nom et rapports de recherche :	7 837

En vertu de la partie IA de la *Loi sur les compagnies*, l'IGIF a constitué 21 142 nouvelles compagnies durant la dernière année. De plus, en vertu de la partie III de cette loi, il a émis des lettres patentes pour 2 001 personnes morales sans but lucratif.

L'IGIF a aussi la responsabilité de traiter les demandes de recours administratifs prévus en vertu des articles 83, 84 et 85 de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, ainsi qu'en vertu des articles 123.27.1 et 221.1 de la *Loi sur les compagnies*. C'est ainsi qu'entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, 154 nouvelles demandes de recours ont été reçues s'ajoutant aux 104 dossiers en cours d'analyse. De ce nombre, 179 dossiers ont été finalisés alors que 79 sont toujours en cours d'analyse.

5.2.2 Le Registre des entreprises du Québec

Le Registre des entreprises du Québec a vu le jour le 1er avril 1994. L'IGIF en assure la gestion et la publicité en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Ce registre vise à recevoir et à rendre publics les renseignements déclarés par les assujettis et constitue une source d'information unique sur les entreprises qui font affaire au Québec. Au 31 mars 2003, le registre comptait plus de 620 000 entreprises actives au Québec.

5.2.3 La gestion du registre

Depuis le 1er janvier 1998, en plus des personnes morales, l'IGIF immatricule au registre les personnes physiques, les sociétés et les autres groupements. De manière à mieux servir sa clientèle, l'IGIF a conclu des ententes avec les ministères de la Justice et du Revenu afin de les autoriser, à titre de mandataires, à immatriculer les personnes physiques, les sociétés, les associations et les autres groupements.

Les entreprises individuelles, les personnes morales, les sociétés, les associations et les autres groupements immatriculés ont des droits, mais ils ont également des obligations à remplir en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Ils ont entre autres celle de mettre à jour l'information inscrite au registre les concernant, soit par le dépôt de leur déclaration annuelle pendant la période déterminée, soit par une déclaration modificative si le changement survient en dehors de cette période. Ainsi, 571 954 déclarations annuelles préimprimées ont été expédiées à cette clientèle, dont 364 647 s'adressant aux personnes morales, aux associations et aux autres groupements et 207 307 aux personnes physiques et aux sociétés.

Au cours de l'année 2002-2003, l'IGIF a déposé au Registre des entreprises du Québec 620 261 déclarations. Celles-ci se distribuent de la façon suivante :

Déclarations initiales :	21 562
Déclarations de radiation :	15 100
Déclarations modificatives :	47 213
Déclarations d'immatriculation[1] :	48 043
Déclarations annuelles[2] :	488 343

1. Comprend les immatriculations effectuées par nos mandataires, soit les ministères de la Justice et du Revenu.
2. Y compris les déclarations déposées de façon électronique (EDI/RVI).

L'IGIF consacre d'importants efforts pour offrir de plus en plus de services par la voie électronique. En décembre 2002, tous les formulaires du secteur des entreprises ont été rendus disponibles dans Internet en mode dynamique, remplissables à l'écran. L'IGIF a aussi entrepris le projet de modernisation du Registre des entreprises du Québec. Ce projet comporte une prestation électronique complète; sa mise en place est prévue débuter en 2004 et se poursuivra jusqu'en 2007.

De plus, les entreprises peuvent déposer leur déclaration annuelle (si elle ne comporte aucune modification) en utilisant le service de dépôt électronique (EDI/RVI) disponible dans le site Internet de l'IGIF, ou par téléphone avec le réseau vocal interactif (RVI). Au cours de la dernière année, 9 563 déclarations annuelles ont ainsi été déposées, comparativement à 7 163 l'année précédente.

En ce qui concerne la perception des comptes, 832 500 gestes administratifs ont été posés, répartis comme suit :

Encaissements[3] :	801 183
Émission de factures :	23 142
Remboursements et ajustements des comptes clients réguliers :	6 717
Émission des états de compte :	1 020
Différents avis :	438

5.2.4 La diffusion de l'information

Pour réaliser son mandat de diffuser l'information contenue au Registre des entreprises du Québec, l'IGIF offre différents moyens de consultation au public ainsi qu'aux ministères et organismes.

Par le biais d'Internet, l'IGIF donne accès à l'information sur ses activités et à ses services de consultation du Registre des entreprises du Québec. Dans le tableau 3 (voir page suivante), on observe une augmentation de 44 % des consultations effectuées au registre par rapport à l'année précédente, soit 4 440 211 consultations en 2001-2002 et 6 393 051 en 2002-2003.

3. Comprend tous les encaissements se rapportant au dépôt des divers types de déclarations ainsi qu'aux services facturables.

Tableau 3	Consultations du registre des entreprises	
Moyen de communication	2002-2003	2001-2002
I. Réseau Internet		
Consultations	6 393 051	4 440 211
Regroupements d'informations	64	76
II. Réseau téléphonique		
Dossiers facturés	6 722	10 238
Dossiers télécopiés	1 370	3 719

Au cours de cette même année, l'IGIF a répondu à 156 384 demandes de renseignements par téléphone, à 24 392 demandes de renseignements par courrier et il a donné suite à 4 064 appels provenant de la clientèle gouvernementale.

Le réseau vocal interactif (RVI) permet aux entreprises d'obtenir divers renseignements, notamment sur les déclarations annuelles, les avis de non-production ou les avis de radiation. Par ailleurs, l'accès à une boîte vocale via le RVI offre la possibilité de commander des formulaires. Le système RVI permet aussi de recevoir les demandes d'information pour les entreprises radiées d'office et les entreprises inactives. Grâce à ce service, 7 461 commandes de formulaires ont été acheminées entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, dont 682 demandes concernant les révocations de radiation et 1 879 autres demandes relatives aux entreprises inactives.

Finalement, l'IGIF a répondu à 16 965 demandes de production de documents, ce qui comprend les demandes de certificats d'attestation et de régularité, ainsi que des copies de documents certifiées ou non certifiées.

6 *Résultats au regard du plan stratégique et de la déclaration de services à la clientèle*

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints par l'IGIF au regard des objectifs et des engagements énoncés dans le plan stratégique et la déclaration de services à la clientèle. Le plan stratégique est disponible dans le site Internet de l'IGIF sous le titre « Les orientations stratégiques, 2000 à 2004 » et s'articule en fonction de cinq orientations. Pour chacune de ces orientations stratégiques, l'IGIF a défini des axes d'intervention ainsi que des objectifs. De plus, on y retrouve des indicateurs de résultats et un échéancier de réalisation s'échelonnant sur l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique, soit de 2000 à 2004.

À l'égard des services offerts à ses clientèles et en concordance avec son orientation stratégique d'améliorer les services à la clientèle, l'IGIF a produit une première déclaration de services à la clientèle qu'il a rendue publique au cours de l'année 2001-2002 et dans laquelle il a pris quatre grands engagements, soit d'offrir : 1) des services accessibles; 2) des services courtois; 3) des services de qualité et un personnel compétent et 4) des services rapides. On retrouve ce document en annexe ainsi que dans le site Internet de l'IGIF.

Orientation 1 : Développer de nouvelles stratégies d'intervention auprès des institutions financières.

Objectif 1.1 : Établir un nouveau cadre de surveillance et son intégration progressive aux opérations de surveillance entre décembre 2001 et décembre 2003.

Dans un contexte de mutations constantes des pratiques financières, des normes qui les encadrent et du mode d'organisation des institutions financières, l'IGIF doit adapter ses instruments de surveillance à cette réalité. Jusqu'à tout récemment, l'approche de surveillance en vigueur à l'IGIF était principalement basée sur l'évaluation de la santé financière des institutions financières et sur la conformité aux lois qui les régissent.

Tant sur le plan canadien qu'international, les organismes de contrôle et de surveillance analogues à l'IGIF recourent dorénavant, en plus de l'évaluation de la santé financière, à une appréciation de la gestion des risques encourus par les institutions financières assujetties à leurs contrôles.

Cette nouvelle approche vise à reconnaître l'importance d'une bonne régie d'entreprise, d'une gestion stratégique efficace, d'une évaluation proactive des risques et des structures de contrôle intégrées au sein des institutions. Dans ce modèle, les institutions financières font l'objet d'un contrôle financier et d'une évaluation du profil de risque et de leurs méthodes de gestion des risques et, par la suite, la stratégie d'intervention est graduée en fonction des risques potentiels identifiés. Ainsi, à terme, l'IGIF sera doté d'un cadre de surveillance moderne, s'inspirant des meilleures pratiques à l'échelle internationale.

Résultats

Étant donné que toutes les institutions financières assujetties à la surveillance de l'IGIF doivent être évaluées selon le nouveau cadre de surveillance, le pourcentage d'implantation de ce dernier a été déterminé en fonction du degré d'avancement des dossiers de surveillance et du poids relatif de chaque institution surveillée.

Le degré d'avancement des dossiers de surveillance par institution a permis d'établir une moyenne par direction opérationnelle et ensuite, de façon globale, pour l'ensemble du secteur des institutions financières, un pourcentage d'implantation du nouveau cadre de surveillance. Ce dernier taux fait office d'indicateur.

Au 31 mars 2003, l'IGIF estimait à 74 % le degré d'avancement dans l'intégration aux opérations du nouveau cadre de surveillance en ce qui a trait aux institutions à charte du Québec. Ainsi, tout laisse croire que l'objectif sera rencontré en décembre 2003.

Objectif 1.2 : Instaurer une divulgation financière harmonisée entre les institutions financières adaptée aux normes internationales d'ici décembre 2002.

Le marché financier québécois est composé d'institutions de toute provenance : locale, nationale et internationale. Ces institutions exercent leurs activités dans plusieurs créneaux, soit en assurances de personnes, en assurances de dommages, en dépôts, en valeurs mobilières, en intermédiation et offrent également des services complémentaires. Plus souvent qu'autrement, le marché est structuré en conglomérat regroupant plusieurs de ces créneaux.

L'intervention de l'IGIF débute généralement avec la divulgation de l'information financière des sociétés assujetties. Un exercice d'harmonisation entre les secteurs opérationnels a été entrepris afin de faciliter la divulgation financière pour les sociétés québécoises, canadiennes et étrangères exploitant leur entreprise au Québec, dans tous les secteurs réglementés par l'IGIF.

Résultats

Dans le secteur des sociétés d'assurances, l'harmonisation de la divulgation des assurances IARD a été complétée en 2001-2002, grâce à des travaux menés en collaboration avec les autres organismes de surveillance provinciaux et l'organisme fédéral. En ce qui concerne les assurances de personnes, un groupe de travail incluant l'IGIF, le Bureau du surintendant des institutions financières et la Société canadienne d'indemnisation pour les assureurs de personnes, a été formé à l'automne 2002 pour revoir leur divulgation annuelle et intérimaire. Il a pour objectif de les harmoniser, d'éviter le dédoublement de l'information et d'éliminer les formulaires désuets. Les travaux de ce groupe de travail se poursuivront jusqu'en 2004 et les nouveaux formulaires devraient être utilisés par l'industrie en 2005.

Dans le secteur des sociétés de fiducie et des sociétés d'épargne, les divulgations ont été modifiées au cours de l'année en collaboration avec les autres organismes de surveillance au Canada, afin de tenir compte des nouvelles normes comptables ainsi que des nouveaux produits financiers. Par ailleurs, afin d'atteindre l'objectif de conformité aux normes internationales, il sera nécessaire d'apporter certaines modifications à la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*.

Dans le secteur des coopératives de services financiers, les travaux menés conjointement avec le Mouvement Desjardins ont permis, depuis le 31 mars 2002, d'obtenir une divulgation financière conforme aux normes comptables en vigueur. Cependant, les exigences minimales à l'égard des fonds propres répondant aux normes internationales feront l'objet d'une première divulgation au 30 juin 2003 à la suite de l'adoption d'une ligne directrice à cet effet en avril 2003. Des travaux additionnels se poursuivront, d'ici le premier trimestre 2004, avec le Mouvement Desjardins afin de compléter l'arrimage nécessaire entre la divulgation financière et les normes minimales de fonds propres.

Orientation 2 : Simplifier l'environnement réglementaire du système financier.

Objectif 2.1 : Améliorer l'efficacité du contrôle exercé par l'IGIF sur les institutions financières constituées sous d'autres juridictions d'ici décembre 2002.

La nature des travaux exécutés sur les institutions financières constituées sous d'autres juridictions devrait être améliorée afin de permettre à l'IGIF d'assumer pleinement son mandat et d'être en mesure de détecter plus rapidement les situations problématiques.

La surveillance des institutions financières à charte du Québec est basée sur la saine gestion des risques et s'appuie, entre autres, sur des normes élaborées à l'échelle internationale. En ce qui concerne les institutions financières constituées sous d'autres juridictions provinciales, fédérale ou étrangères et exploitant leur entreprise au Québec, les travaux effectués consistent principalement en des évaluations de leur situation financière à partir des données financières divulguées. Celles-ci sont également assujetties à leur organisme de surveillance d'origine, provincial ou fédéral selon le cas.

Résultats

Afin de doter l'IGIF des informations nécessaires pour exercer ses responsabilités à l'égard des institutions financières constituées sous d'autres juridictions, tout en minimisant les coûts requis, tant pour l'encadrement de ces institutions financières que pour la conformité à laquelle ces institutions doivent se soumettre, et enfin pour protéger les compétences du Québec en la matière, l'IGIF a réalisé les travaux nécessaires à la préparation d'un projet de protocole d'entente d'échange d'informations avec l'organisme de surveillance fédéral, soit le Bureau du surintendant des institutions financières, lequel exerce les travaux de surveillance sur la presque totalité de ces institutions financières.

Objectif 2.2 : Contribuer au développement d'un encadrement législatif et réglementaire harmonisé avec les autres juridictions sur la base des normes internationales, tout en s'assurant du maintien de la spécificité québécoise.

Dans un contexte de mondialisation des marchés, l'IGIF participe activement aux différents forums canadiens et internationaux qui visent à élaborer des normes harmonisées concernant la réglementation des institutions financières. L'IGIF maintient également des contacts bilatéraux ou multilatéraux avec d'autres juridictions sur ces aspects.

Résultats

Par une participation active au Conseil canadien des responsables de la réglementation en assurances (CCRRA), l'IGIF a contribué à l'harmonisation de la réglementation avec les autres juridictions canadiennes dans les dossiers suivants :

- simplification et harmonisation : mise sur pied de trois groupes de travail pour analyser les résultats d'une vaste consultation de l'industrie de l'assurance au Canada. Les sujets abordés par chacun de ces groupes de travail sont : pratiques commerciales, permis aux agents et aux courtiers, permis aux assureurs, solvabilité et divulgation;

- commerce électronique : réalisation par le groupe de travail dirigé par l'IGIF d'un sondage auprès de l'industrie de l'assurance au Canada pour identifier le degré d'utilisation actuel et anticipé de l'Internet pour la vente de produits d'assurance, dans le but de définir l'ampleur et le contenu de la réglementation requise pour encadrer correctement cette activité;

- assurances transfrontalières : poursuite des travaux en vue de mettre à jour l'accord avec l'Association des contrôleurs d'assurances américains qui permet la reconnaissance de l'assurance souscrite aux États-Unis par les transporteurs routiers américains circulant en sol canadien.

L'IGIF a aussi participé au Forum conjoint des autorités de réglementation du marché canadien, forum composé de quatre autorités de réglementation des trois secteurs suivants : assurances, valeurs mobilières et régimes de retraite, en plus d'un représentant du Bureau des services financiers et des organisations d'encadrement des services d'assurance du Canada. Les dossiers d'harmonisation auxquels l'IGIF a participé sont :

- règles sur les fonds distincts et les fonds mutuels : revoir dans un objectif d'harmonisation, les renseignements transmis lors de la mise en marché et la distribution de fonds distincts et de fonds mutuels;

- régimes d'accumulation d'épargne retraite : collaboration avec la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ), le Bureau des services financiers (BSF) et la Régie des rentes du Québec (RRQ) afin de dégager des constats sur le modèle québécois quant à la protection des participants, des promoteurs et des administrateurs des régimes d'accumulation d'épargne retraite. Une consultation pancanadienne est en cours, ce qui devrait résulter en des améliorations dans l'encadrement réglementaire de ces régimes.

Enfin, l'IGIF est membre actif de l'Association internationale des contrôleurs d'assurances (AICA) et participe à la conférence annuelle de cet organisme tout en s'impliquant dans les groupes de travail suivants :

- comptabilité internationale : les principes comptables généralement reconnus sont en cours de révision à l'échelle internationale et l'AICA a mis sur pied un groupe de travail pour revoir les travaux des organismes de normalisation en ce qui concerne leur application au domaine de l'assurance. La norme concernant les contrats d'assurances a fait l'objet d'un sondage au cours de l'année;

- commerce électronique : à titre de responsable du groupe de travail canadien sur la question, l'IGIF a collaboré aux travaux du groupe international. À cet effet, un document portant sur les risques de gestion que pose le commerce électronique de l'assurance pour l'industrie a été publié.

Orientation 3 : Contribuer à la modernisation et à l'allégement réglementaire de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur financier.

Objectif 3.1 : Soutenir la modernisation de l'encadrement législatif et réglementaire applicable aux institutions de dépôts ainsi qu'aux assureurs.

Au sein de l'appareil public québécois, c'est le ministère des Finances qui est chargé de la définition des encadrements législatifs et réglementaires applicables aux institutions financières, autres que les banques, constituées au Québec ou autorisées à y faire affaire.

L'IGIF contribue à la modernisation et à l'allégement réglementaire de l'encadrement du secteur financier par son expérience sur les marchés, l'expertise de ses ressources et les avis qu'il est chargé de donner concernant les lois dont l'administration lui est confiée, ou en vertu desquelles des fonctions ou des pouvoirs lui sont attribués.

L'IGIF contribue également à la modernisation et à l'allégement du cadre réglementaire par l'émission de lignes directrices à l'intention des institutions financières assujetties à ses contrôles.

Résultats

L'IGIF a contribué à l'élaboration du projet de loi 110, *Loi modifiant la Loi sur les assurances et d'autres dispositions législatives*, qui a été sanctionné le 19 décembre 2002 et mis en application au début de l'année 2003. Entre autres, il reconnaît expressément à l'IGIF le pouvoir de donner des lignes directrices aux assureurs.

En ce qui concerne les lignes directrices sur les exigences en matière de suffisance des fonds propres des assureurs de personnes, l'IGIF a mis à jour la norme générale pour tenir compte de l'évolution de ce secteur d'activité. De façon plus spécifique, des travaux ont été entrepris en vue d'intégrer dans la norme générale certains principes régissant rigoureusement l'inclusion des instruments novateurs dans les fonds propres des assureurs de personnes.

L'IGIF, de concert avec les autres juridictions, a poursuivi au cours de la dernière année des travaux, pour consultation auprès de l'industrie, en vue d'apporter certains ajustements à un nouveau test de capital pour le secteur des assurances IARD qui sera désormais modulé en fonction des risques auxquels ce type d'assureur est exposé.

Enfin, à la suite des consultations effectuées auprès des intéressés, l'IGIF a également élaboré des lignes directrices visant à établir des normes relatives à la suffisance du capital de base à l'intention des coopératives de services financiers. Le projet d'encadrement a été développé notamment par référence au cadre normatif établi par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire de la Banque des règlements internationaux et de manière à tenir compte, moyennant adaptation, de la spécificité du statut des coopératives concernées.

Orientation 4 : Améliorer les services à la clientèle.

Objectif 4.1 : Mettre en œuvre des mesures pour améliorer la qualité des services en terme de délais et d'accès entre juin 2001 et décembre 2003.

À cet effet, la principale mesure mise de l'avant par l'IGIF a été la publication d'une déclaration de services à la clientèle dans laquelle quatre grands engagements ont été pris, soit d'offrir : 1) des services accessibles; 2) des services courtois; 3) des services de qualité et un personnel compétent et 4) des services rapides. De plus, un tableau de bord a été développé pour témoigner des résultats atteints en regard des objectifs énoncés.

Résultats

En matière d'accessibilité

La modernisation des systèmes à la Direction des entreprises

Dans un effort de modernisation du Registre des entreprises du Québec, l'IGIF a élaboré une nouvelle solution de prestation électronique de ses services. Les travaux ont touché deux volets, soit l'organisation administrative et l'organisation du travail visant la recherche d'amélioration de la productivité au moyen des nouvelles technologies. Enfin, l'ensemble des travaux ont été orientés afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle en matière de rapidité de traitement et d'accessibilité des services aux citoyens et aux entreprises.

Des formulaires disponibles dans Internet

Pour le secteur des institutions financières, au 31 mars 2003, 66 % des formulaires destinés aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne et 83 % des formulaires destinés aux assureurs étaient disponibles dans Internet.

Pour les coopératives de services financiers, l'IGIF étant en lien direct avec le Mouvement Desjardins, plusieurs données nécessaires à la surveillance des institutions sont recueillies de façon électronique évitant ainsi l'utilisation de formulaires par la clientèle.

Pour le secteur des entreprises, en décembre 2002, l'IGIF a rendu dynamiques (c'est-à-dire pouvant être remplis directement à l'écran) l'ensemble de ses formulaires (37) qui sont disponibles dans Internet et qui sont destinés aux personnes morales et aux autres entreprises (entreprises individuelles, sociétés, associations et groupements) dans le but d'accroître l'accès aux services offerts, tels la constitution des personnes morales et l'immatriculation des entreprises.

L'IGIF a aussi mis en place la fonction d'impression des rapports de recherche de noms chez le client, en vue de réduire les délais de service.

La consultation du Registre des entreprises du Québec dans Internet

En 2002-2003, les consultations effectuées au Registre des entreprises du Québec se sont accrues de 44 % par rapport à l'année précédente; l'IGIF a enregistré 6 393 051 consultations durant l'année écoulée, en comparaison de 4 440 211 consultations en 2001-2002.

Le nombre de M/O utilisant le NEQ

L'utilisation du numéro d'entreprise du Québec (NEQ) comme l'identifiant unique d'une entreprise par l'ensemble des ministères et organismes, allège les formalités et les communications d'affaires de celle-ci avec l'appareil gouvernemental. Ainsi, 25 ministères et organismes utilisent le NEQ pour leurs communications d'affaires avec les entreprises.

De plus, l'IGIF a consacré des efforts importants en vue d'une plus large utilisation du NEQ, dans certains cas en partenariat avec d'autres ministères et organismes, pour la mise en place de procédures administratives visant à faciliter les démarches des entreprises. Plus particulièrement, trois ententes sont en vigueur afin de favoriser un large accès aux services d'immatriculation (inscription au Registre des entreprises du Québec et attribution du NEQ) avec les ministères et organismes suivants: les ministères du Revenu et de la Justice (à titre de mandataires de l'IGIF) et la Commission des transports du Québec. De cette façon, les services d'immatriculation sont disponibles dans plus de 40 villes au Québec.

En matière de courtoisie, de qualité du service et de compétence du personnel

La formation du personnel de première ligne

L'IGIF considère que la formation de ses employés est un élément important dans l'amélioration de ses services à la clientèle. Chaque année, selon les besoins sectoriels, de la formation est diffusée sur les procédures de travail ainsi que sur les différentes lois. De plus, dans le but d'améliorer la synergie des équipes de travail, des formations de consolidation d'équipe ont été organisées et diffusées à l'ensemble des gestionnaires de Québec et de Montréal et aux préposés aux renseignements du secteur des entreprises au bureau de Montréal.

Le nombre de plaintes reçues

L'inspecteur général des institutions financières (IGIF) considère que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services. C'est la raison pour laquelle une personne responsable des plaintes a été désignée par l'IGIF pour l'accueil des commentaires et des plaintes du public.

Au 31 mars 2003, le responsable des plaintes n'a reçu aucune plainte pour l'ensemble de l'année 2002-2003.

En matière de rapidité de service

Le traitement des demandes d'information générale

Dans sa déclaration de services, l'IGIF s'engage, pour le traitement des demandes d'information générale reçues par courrier postal ou électronique ou par télécopieur, à répondre dans un délai de 15 jours ouvrables ou, si une réponse ne peut être fournie dans ce délai, à aviser la clientèle du délai pour répondre. Pour l'année 2002-2003, cet engagement a été respecté à 92 % en moyenne.

Le délai de réponse au téléphone

En 2002-2003, l'IGIF a traité 263 162 appels se répartissant de la façon suivante : 229 659 demandes en français, 16 149 demandes de services en anglais et 17 354 demandes concernant les services en ligne.

L'IGIF s'est engagé à répondre aux appels téléphoniques de sa clientèle dans un délai moyen inférieur à 90 secondes.

Selon les résultats compilés en 2002-2003, la clientèle de l'IGIF a pu accéder aux services d'un préposé aux renseignements en 83 secondes en moyenne.

Les délais moyens de traitement pour les services du secteur des entreprises

L'IGIF offre le service d'immatriculation au Registre des entreprises du Québec. Il s'est engagé à répondre aux demandes régulières dans un délai moyen de 10 jours et aux demandes de service prioritaire en 24 heures.

- Près de 7 000 demandes d'immatriculation pour les personnes physiques, les sociétés et les autres groupements ont été reçues. La réponse à ces demandes en service régulier a nécessité un délai moyen d'un peu plus d'une journée ouvrable. En ce qui concerne les demandes de service prioritaire, elles ont toutes été répondues en moins de 24 heures.

- Environ 10 000 demandes d'immatriculation pour les personnes morales ont été reçues en 2002-2003. Les 8 000 demandes en service régulier ont été traitées en moins de quatre jours, alors que les demandes en service prioritaire ont été traitées à 99 % en moins de 24 heures.

L'IGIF offre de plus le service de constitution des personnes morales. Il s'est engagé à répondre aux demandes régulières dans un délai moyen de cinq jours et aux demandes de service prioritaire en 24 heures.

- Près de 26 000 demandes de constitution de personnes morales ont été traitées en 2002-2003. Les demandes régulières ont été traitées en un peu plus de trois jours. Quant aux demandes en service prioritaire, près de 95 % d'entre elles ont été traitées en moins de 24 heures.

L'IGIF répond aussi aux autres demandes associées à la vie des entreprises faisant affaire au Québec. Il s'est engagé à répondre à ces dernières dans un délai moyen de 15 jours ouvrables en service régulier, et en 24 heures en service prioritaire.

Près de 35 000 autres demandes ont été traitées en 2002-2003. Les demandes régulières ont été traitées en un peu plus de quatre jours. Quant aux demandes en service prioritaire, près de 92 % d'entre elles ont été traitées en moins de 24 heures.

L'IGIF traite également les déclarations provenant des entreprises qui font affaire au Québec. Il s'est engagé à procéder au traitement de ces dernières dans un délai moyen de 15 jours ouvrables en service régulier, et en 24 heures en service prioritaire.

- Plus de 597 000 déclarations ont été traitées en 2002-2003. Les déclarations traitées en service régulier ont nécessité un peu plus de 12 jours en moyenne. Près de 98 % des déclarations traitées en service prioritaire l'ont été en moins de 24 heures.

Orientation 5 : Collaborer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur des entreprises.

Comme il a été mentionné précédemment, c'est le ministère des Finances qui est chargé de la définition de l'encadrement législatif et réglementaire. L'IGIF y contribue par les avis qu'il donne concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués. L'IGIF contribue également à l'allégement du fardeau administratif et financier des entreprises par la réduction de ses tarifs et des gestes administratifs auxquels sont assujetties les entreprises.

Résultats

Réduction du fardeau financier pour les entreprises en 2002-2003

En 2002-2003, les entreprises auront vu réduire leur fardeau financier de plus de 7 millions de dollars, 131 000 nouvelles entreprises bénéficiant en cours d'année des deux mesures suivantes :

- abolition de la déclaration annuelle durant l'année d'immatriculation. Cette mesure, en vigueur depuis le 1er janvier 2002, a été favorable au démarrage d'environ 69 000 nouvelles entreprises et leur a permis d'économiser près de 4 millions de dollars pour l'année 2002-2003;

- gratuité de la première déclaration annuelle. Cette mesure a touché environ 62 000 entreprises cette année et leur a fait économiser quelque 3 millions de dollars en 2002-2003.

Afin de soutenir ses activités de surveillance et de contrôle des institutions financières ainsi que celles reliées aux entreprises, l'IGIF dispose des services conseil et de soutien nécessaires. Ces services comprennent les ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et technologiques de même que les communications.

7.1 Les valeurs de gestion

Les valeurs de gestion qui sous-tendent l'action de l'IGIF sont : le service à la clientèle, la saine gestion des ressources humaines, la transparence et la collégialité ainsi que la gestion responsable.

7.2 Les ressources humaines

Au 31 mars 2003, l'IGIF avait un effectif de 297 personnes.

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, la politique sur l'aménagement du temps de travail a permis à 79 personnes d'adapter leur horaire de travail aux impératifs de leur vie quotidienne.

En ce qui a trait à la dotation, 51 postes ont été comblés, soit 23 par mutation, 13 par recrutement, 13 par promotion et 2 par promotion sans concours. Soixante-cinq occasionnels furent engagés durant l'année.

En ce qui concerne le développement des ressources humaines, 811 jours ont été consacrés à la formation et au développement des compétences du personnel, soit 89 jours à l'interne et 722 jours à l'externe.

7.3 Le budget et les revenus

À ce chapitre, le rôle de l'IGIF consiste essentiellement à offrir aux gestionnaires l'expertise et le soutien requis en matière d'affectation des ressources financières, en tenant compte des orientations de l'organisme quant à la gestion d'une enveloppe budgétaire dite « fermée ».

Dans le cadre de ce mandat, les activités suivantes ont été réalisées :

- élaboration d'une stratégie budgétaire en fonction des paramètres qui furent signifiés par le Conseil du trésor relativement à la préparation des prévisions budgétaires;
- préparation de la documentation nécessaire à l'étude des crédits et des engagements financiers en commission parlementaire.

Le tableau 3 fait état des dépenses et des revenus de l'organisme par secteur d'activité pour les exercices financiers 2002-2003 et 2001-2002. En 2002-2003, les dépenses de fonctionnement se sont élevées à 24 711 437 $ comparativement à 23 274 012 $ en 2001-2002.

En ce qui concerne les revenus de 2002-2003, ils s'établissent à 50 913 908 $ en baisse de 1 587 326 $ ou 3,02 % de moins qu'en 2001-2002. Cette réduction des revenus s'explique principalement par une diminution de certains tarifs du secteur des entreprises.

La cotisation annuelle 2002-2003 des institutions financières a porté sur la récupération des 8 897 283 $ de dépenses engagées au cours de l'année fiscale 2001-2002 pour l'application de la *Loi sur les caisses d'épargne et de crédit*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, de la *Loi sur le courtage immobilier* et de la *Loi sur les assurances*.

Tableau 3 **Dépenses et revenus**

	Dépenses	
	2002-2003[1]	2001-2002[1]
Secteur d'activité	Fonctionnement[2]	Fonctionnement[2]
Assurances	5 952 418 $	5 622 350 $
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	151 887 $	173 107 $
Institutions de dépôts	3 168 178 $	3 158 083 $
Entreprises	14 789 237 $	13 770 484 $
RADQ	649 717 $	549 988 $
Total	24 711 437 $	23 274 012 $

1. Incluant le coût des régimes de pension de 492 983 $ pour l'année 2002-2003 et de 497 778 $ pour l'année 2001-2002, les frais de garde de valeurs de la *Loi sur les assurances*, soit 28 652 $ pour l'année 2002-2003 et 22 100 $ pour l'année 2001-2002, les dépenses encourues par le ministère des Finances pour les lois qui concernent l'Inspecteur général des institutions financières, soit 225 119 $ pour l'année 2002-2003 et 235 290 $ en 2001-2002.
2. Incluant les coûts des unités de soutien.

	Revenus						
	2002-2003						
Secteur d'activité	Cotisations[1]	Permis	Constitution de compagnies	Déclarations annuelles et initiales	Création de personnes morales	Divers	Total
Assurances	5 664 734 $	266 917 $	545 $	—	—	—	5 932 196 $
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	173 107 $	—	—	—	—		173 107 $
Institutions de dépôts	3 059 442 $	37 647 $	34 047 $	—	—	58 771 $[2]	3 189 907 $
Entreprises	—	—	—	32 604 222 $	8 789 385 $	225 091 $[3]	41 618 698 $
Total	8 897 283 $	304 564 $	34 592 $	32 604 222 $	8 789 385 $	283 862 $	50 913 908 $

1. Les cotisations de 2002-2003 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 2001-2002.
2. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.
3. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

Note : En complément d'information, l'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 2003 et le rapport du vérificateur général du Québec sont présentés à l'annexe 2.

Secteur d'activité	Revenus 2001-2002						
	Cotisations[1]	Permis	Constitution de compagnies	Déclarations annuelles et initiales	Création de personnes morales	Divers	Total
Assurances	5 452 034 $	246 444 $	454 485 $	—	—	—	6 152 963 $
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	74 044 $	—	—	—	—	—	74 044 $
Institutions de dépôts	3 471 395 $	46 944 $	44 029 $	—	—	43 276 $[2]	3 605 644 $
Entreprises	—	—	—	34 073 357 $	8 356 396 $	238 330 $[3]	42 668 583 $
Total	8 997 473 $	293 388 $	498 514 $	34 073 357 $	8 356 396 $	281 606 $	52 501 234 $

1. Les cotisations de 2001-2002 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 2000-2001.
2. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.
3. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

7.4 Les communications

L'IGIF a publié les documents suivants :

- le *Rapport annuel de gestion 2001-2002 de l'Inspecteur général des institutions financières*;
- le *Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile 2001*;
- le *Rapport annuel sur les assurances 2001*;
- le *Rapport annuel sur les coopératives de services financiers 2001*;
- le *Rapport annuel sur les société de fiducie et les sociétés d'épargne 2001*;
- le *dépliant sur les Mesures d'urgence au 800, place D'Youville*.

Le *Tableau récapitulatif des états annuels des assureurs 2001* a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* en mai 2002.

De plus, l'IGIF a déposé à l'Assemblée nationale les rapports relatifs aux activités des agents et courtiers immobiliers :

- le *Rapport annuel 2001 de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec*;
- le *Rapport d'activité 2001 du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier*.

Dans le but de maintenir une communication constante avec le personnel et de développer des relations harmonieuses à l'intérieur de l'organisme, tant entre les individus qu'entre les unités administratives, à Québec et à Montréal, l'organisme a publié neuf numéros du *Tour à Tour*, le journal interne des employés de l'IGIF, ainsi que 16 numéros du *Tour à Tour Express* lors d'événements spéciaux. L'organisme a aussi amélioré son site intranet par la refonte de quatre rubriques existantes et par l'ajout d'une nouvelle rubrique. L'IGIF désire ainsi favoriser un usage plus large et plus fréquent de l'information sur support électronique.

7.5 Les ressources matérielles

En ce qui a trait aux activités reliées aux ressources matérielles, dont les plus importantes sont l'aménagement, les commandes de fournitures et d'ameublement, la téléphonie, la vérification et l'acheminement des factures au service concerné et la messagerie, le Service des ressources matérielles et financières a su répondre efficacement aux demandes de la clientèle interne.

7.6 Les ressources informationnelles et technologiques

En collaboration avec les utilisateurs de l'IGIF, la Direction des ressources informationnelles (DRI) définit les orientations et les politiques relatives aux données, aux systèmes et aux technologies de l'information et fournit des services de conception, de réalisation et d'exploitation de systèmes d'information. Aussi, elle développe et gère l'environnement technologique nécessaire à l'utilisation efficace et sécuritaire des ressources informationnelles.

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, l'IGIF a consacré des ressources importantes à la modernisation de ses systèmes informatiques et au rehaussement du niveau de sécurité de son infrastructure technologique, de manière à offrir à l'ensemble de sa clientèle des services plus fiables, plus performants et plus sécuritaires. Elle poursuit ses investissements à ce chapitre en assurant la mise à niveau de ses actifs informationnels.

La Direction des ressources informationnelles a aussi entrepris en décembre 2002, avec la Direction des entreprises, l'actualisation de la conception administrative du projet de modernisation du Registre des entreprises du Québec. L'IGIF avait déposé une conception administrative au cours de l'année 2001, ce qui avait permis à l'IGIF de se donner une vision d'affaires, de dégager des grandes orientations pour l'évolution de son organisation du travail, de ses systèmes et de ses technologies, tout en assurant l'arrimage aux orientations et aux projets gouvernementaux, tels que la modernisation de l'administration publique, le projet de trousse de démarrage d'entreprise, l'allègement réglementaire, l'inforoute gouvernementale, le partenariat interministériel et la loi sur la normalisation juridique des nouvelles technologies.

À la suite du dépôt de la conception administrative, différents facteurs, dont l'évolution des solutions technologiques et logicielles et le cadre juridique (signature électronique), ont été jugés suffisamment importants pour justifier un exercice d'actualisation de la conception administrative. Dans le cadre de cet exercice d'actualisation, il a été convenu de maintenir l'objectif de développer des moyens modernes de prestation électronique des services de l'IGIF. Ainsi, les moyens électroniques disponibles actuellement seront élargis et des portails Internet seront mis en place afin de permettre un accès amélioré des clientèles. Cet exercice d'actualisation de la conception administrative, toujours en cours de réalisation, se terminera en juin 2003 et sera suivi d'une démarche assurant le déploiement de la solution retenue.

En ce qui concerne la surveillance et le contrôle des institutions financières, la DRI a notamment procédé à l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion documentaire, de même qu'à l'implantation de formulaires transactionnels relatifs à l'opération annuelle de divulgation pour les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne.

8 Les services au public

8.1 Les institutions financières

En ce qui a trait aux institutions financières, l'IGIF répond aux demandes de renseignements et d'assistance du public en lui fournissant l'information désirée et les explications appropriées. Il est en mesure, entre autres, de communiquer aux consommateurs des renseignements sur les institutions financières autorisées à faire affaire au Québec, à partir des différents registres qui peuvent être consultés gratuitement dans son site Internet (www.igif.gouv.qc.ca) et dans diverses publications qu'il produit. Il met à la disposition des intéressés, pour consultation, les manuels de tarifs en assurance automobile et il fournit, sur demande, les formulaires de polices d'assurance automobile qui ont été approuvés.

Dans le cas des plaintes du public à l'endroit des institutions financières, l'adoption de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, le 11 décembre 2002, accorde de nouveaux pouvoirs aux organismes d'encadrement actuels, dont l'IGIF, et impose de nouvelles obligations aux institutions financières sous juridiction québécoise. Même si la nouvelle agence n'entrera en fonction qu'ultérieurement, le gouvernement a décidé que les clients des institutions financières bénéficieraient immédiatement d'un service de traitement des plaintes et de règlement des différends et ce, sans attendre le début des opérations de l'agence.

Pour ce faire, l'IGIF et les autres organismes d'encadrement, de concert avec le ministère des Finances, travaillent au sein d'un comité à développer une vision commune pour la mise en place d'un seul régime québécois de traitement des plaintes et de règlement des différends dans le contexte de la future agence.

La nouvelle loi impose l'obligation de recevoir et de traiter une plainte d'un client insatisfait, en tout premier lieu, à l'institution financière elle-même. Elle stipule également que c'est d'abord vers leur institution financière que les clients doivent se tourner dans la recherche d'une solution à leur problème.

Afin de maintenir la responsabilité première qui incombe aux institutions envers leurs clients, la loi les oblige à adopter une politique sur le traitement des plaintes équitable. Elle les oblige également à remettre sans délai à un client qui se plaint un avis écrit stipulant que, s'il demeure insatisfait du traitement de sa plainte, il a la possibilité de demander que son dossier soit transféré à l'IGIF. Dans le cas des coopératives de services financiers et des sociétés mutuelles d'assurance qui sont affiliées à des fédérations, l'avis doit spécifier que le client peut s'adresser à la fédération et, ultérieurement, demander que cette dernière transmette une copie de son dossier à l'IGIF s'il demeure toujours insatisfait du traitement de sa plainte.

La nouvelle loi impose à l'IGIF l'obligation d'examiner le dossier d'une plainte qui lui a été transféré par une institution à la demande du plaignant et lui accorde le pouvoir d'agir comme médiateur lorsqu'il le juge opportun et que les parties intéressées l'acceptent.

Si les démarches effectuées auprès des parties impliquées, relativement à l'interprétation de clauses contractuelles, ne donnent pas les résultats escomptés, le plaignant peut toujours avoir recours aux tribunaux civils pour régler le litige.

Pour les questions relatives au Groupement des assureurs automobiles (GAA), notamment sur l'accès à l'assurance automobile ou sur des préoccupations reliées au dossier de conduite contenu au Fichier central des sinistres automobiles, les consommateurs sont invités à communiquer avec le Centre d'information sur les assurances du Bureau d'assurance du Canada. Celui-ci ainsi que le Centre d'assistance aux consommateurs de l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes répondent à toute question sur les assurances et, au besoin, prêtent assistance aux consommateurs pour des problèmes d'accès.

8.2 Le courtage immobilier

Quelques plaintes ayant trait à des décisions administratives, à l'exception des procédures disciplinaires rendues par les organismes d'autoréglementation régissant les agents et les courtiers immobiliers, ont été portées à l'attention de l'IGIF. Même si l'IGIF n'a pas de pouvoirs de révision juridique de ces décisions administratives, il a saisi de ces plaintes les organismes concernés et il en a effectué le suivi requis.

8.3 L'accès à l'information

Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, l'organisme a traité douze demandes dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), soit trois demandes relatives au Fichier central des sinistres automobiles, quatre reliées au Registre des entreprises du Québec et cinq concernant des documents administratifs de l'IGIF.

8.4 La protection des renseignements personnels

En conformité avec la politique gouvernementale sur la protection des renseignements personnels, le responsable nommé par l'IGIF est membre du comité ministériel créé par le ministère des Finances sur cette question, de façon à partager l'expertise de part et d'autre et à harmoniser les actions posées. De plus, ce dernier a participé aux rencontres du Réseau des responsables de la protection des renseignements personnels organisées par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

8.5 Les renseignements généraux

En matière de renseignements au public sur l'ensemble de ses activités, l'IGIF a distribué, sur demande, des exemplaires de différents documents tels que dépliants, brochures, rapports annuels ou autres, disponibles gratuitement. Il a également répondu aux demandes de renseignements écrites, téléphoniques et électroniques provenant des citoyens et des autres ministères et organismes du gouvernement.

8.6 Les salons et les expositions

Les salons et les expositions constituent une occasion privilégiée de rencontre entre l'organisme et ses clientèles particulières, tant du côté des citoyens que du côté des autres exposants, notamment les institutions de dépôts, les assureurs et les intermédiaires de marché.

Au fil des ans, on a pu constater un intérêt soutenu des citoyens en ce qui a trait à la gestion de leurs finances personnelles et aux services qu'ils peuvent recevoir des différentes institutions, d'une part, et des ministères et organismes gouvernementaux concernés par ce secteur, d'autre part.

C'est pourquoi l'IGIF coordonne la participation de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ) et de la Direction des entreprises à différents salons, notamment les Salons Info-Services.

Pour faire connaître le rôle de l'IGIF au niveau de l'administration de plusieurs lois qui touchent les personnes morales, les sociétés et les entreprises individuelles qui exercent une activité au Québec, la Direction des entreprises a participé au Salon Info-Services de Shawinigan, à Expo-Québec de même qu'aux « Rendez-vous de la justice » de New-Carlisle, de Thetford Mines et de Rivière-du-Loup.

8.7 Le site Internet et le courrier électronique

L'IGIF offre aux internautes l'accès gratuit à une foule de renseignements relatifs à sa mission, à certaines de ses publications, au registre des assureurs autorisés à faire affaire au Québec et au Registre des entreprises du Québec. Le site Internet de l'IGIF donne aussi l'information relative aux formalités nécessaires pour constituer une compagnie ou une association sans but lucratif ou encore pour immatriculer une entreprise au Québec. Il donne un accès à l'ensemble des formulaires dynamiques concernant la constitution d'entreprises et à ceux du Registre des entreprises du Québec.

De plus, la rubrique « Services au public » permet aux internautes de pouvoir accéder à d'autres sites au moyen d'hyperliens pertinents, notamment en ce qui concerne les organismes d'autoréglementation dans le secteur des assurances et des intermédiaires de marché et les organismes des autres gouvernements qui oeuvrent dans le même secteur. Enfin, le site de l'IGIF est doté d'un outil de recherche par mots clés qui permet aux non-initiés de trouver rapidement un renseignement dans les champs d'activité de l'organisme. On peut accéder au site à l'adresse suivante : www.igif.gouv.qc.ca. En 2002-2003, le site de l'IGIF a fait l'objet de plus d'un million de visites, soit une hausse de près de 50 % en comparaison avec l'année 2001-2002.

8.8 L'application de la politique linguistique

La politique linguistique, adoptée le 8 mars 1999 et diffusée à l'ensemble du personnel, a été appliquée en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

8.9 L'éthique

Le répondant en éthique s'est assuré du respect des lois, des règlements et des directives en cette matière, notamment en ce qui a trait à l'utilisation éthique de l'Internet, du courriel et des collecticiels. Il a de plus participé aux activités du réseau des répondants en éthique.

8.10 La politique d'égalité en emploi

En ce qui a trait à l'application de la politique d'égalité en emploi, notamment l'embauche de personnel membre de groupes-cibles, l'IGIF compte dans ses rangs 1,3 % de personnes handicapées, 2,4 % de membres de communautés culturelles, 0,3 % d'anglophones et 0,3 % d'autochtones.

ANNEXE 1

Déclaration de la direction de l'Inspecteur général des institutions financières

La collecte et la divulgation des résultats atteints par l'organisme s'appuient sur des procédures administratives et sur un système d'information qui ont fait l'objet d'un examen par un vérificateur externe.

La responsabilité de l'exactitude et de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport incombe à l'inspecteur général ainsi qu'à chacun des membres de la direction de l'IGIF pour les données relevant de son secteur d'activité.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de l'IGIF :

- décrit fidèlement la mission et les valeurs organisationnelles;
- présente les orientations et les objectifs de la planification stratégique ainsi que les résultats obtenus;
- présente les engagements contenus dans la déclaration de services à la clientèle et les résultats.

Les membres du comité de direction :

Jean-Guy Turcotte
Inspecteur général des institutions financières

Jacques Henrichon
Inspecteur général adjoint des institutions financières

Rémi Dussault
Secrétaire de l'Inspecteur général des institutions financières

Pierre Legaré
Directeur par intérim des affaires juridiques

Jean-Pierre April
Directeur général des normes et des services à l'organisation

Klara de Pokomandy
Directrice des entreprises

Québec, août 2003

État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2003

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières de l'exercice terminé le 31 mars 2003. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de l'Inspecteur général des institutions financières. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis

Doris Paradis, CA

Québec, le 2 juin 2003

INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

	2003	2002
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits et permis	41 732 763 $	43 222 155 $
Cotisations	8 897 283	8 997 474
Recouvrements de dépenses et autres revenus	283 862	281 605
	50 913 908 $	52 501 234 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements, salaires et allocations	15 875 734 $	15 131 736 $
Services de transport et de communication	1 155 723	1 187 705
Services professionnels, administratifs et autres	1 811 561	1 498 965
Entretien et réparations	526 334	344 191
Loyers	2 546 821	2 367 915
Fournitures et approvisionnements	493 616	553 372
Créances douteuses	8 280	2 831
Amortissement des immobilisations	1 530 668	1 376 707
Autres dépenses	15 946	17 700
	23 964 683 $	22 481 122 $

Inspecteur général des institutions financières

INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2003

1. STATUT ET OBJET

L'Inspecteur général des institutions financières est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur l'Inspecteur général des institutions financières* (L.R.Q., chapitre I-11.1). L'Inspecteur général est notamment chargé de surveiller et d'inspecter les institutions financières et de donner au ministre des Finances des avis concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués.

L'Inspecteur général des institutions financières est réputé pour être un organisme aux fins de la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les sommes requises pour l'application de la *Loi sur l'Inspecteur général des institutions financières* sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

Les revenus provenant de droits et de permis et autres sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont reçus à ce titre. Les cotisations et les comptes émis avant la fin de l'exercice financier sont portés à ces revenus.

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses comprennent le coût des biens et services acquis au cours de l'exercice, à l'exception des immobilisations, pour lesquelles un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile :

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	3 et 5 ans
Développement informatique	5 ans
Améliorations locatives	7 ans

Le coût des avantages sociaux est assumé à même les crédits de l'Inspecteur général des institutions financières à l'exception de la variation de la provision pour congés de maladie et vacances non utilisés pas ses employés et des cotisations à titre d'employeur au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite du personnel d'encadrement ainsi qu'au Régime de retraite des fonctionnaires qui ne sont pas présentées à l'état des revenus et dépenses.

Le coût des services du personnel, incluant le coût des avantages sociaux, ainsi que celui des locaux et de l'équipement de l'Inspecteur général des institutions financières utilisés par la Régie de l'assurance-dépôts du Québec sont facturés à cette dernière.

Les revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, aucun bilan n'est présenté et ses revenus et dépenses sont également présentés dans les états financiers du gouvernement du Québec (Programme 6 du ministère des Finances).

3. POURSUITE DES ACTIVITÉS

L'Assemblée nationale a adopté, le 11 décembre 2002, la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (L.Q. 2002, c. 45) créant l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier. Cette loi prévoit notamment que l'Agence se substituera à l'Inspecteur général des institutions financières à l'égard des fonctions et pouvoirs exercés par celui-ci en application des lois régissant l'encadrement du secteur financier, en acquerra les droits et en assumera les obligations, à la date à être fixée par le gouvernement.

De plus, cette loi prévoit que des modifications sont également apportées aux diverses lois qui continuent d'être administrées par le Registraire des entreprises qui sera substitué à l'Inspecteur à la date à être fixée par le gouvernement.

4. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2003.

ANNEXE 3

La liste des lois concernant l'Inspecteur général des institutions financières (à jour au 31 mars 2003)

A) La responsabilité de l'administration d'une loi en vertu d'une disposition expresse à cet effet ou en vertu de l'annexe I de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières*

Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32), a. 422.1.

Loi sur les caisses d'entraide économique (L.R.Q., c. C-3), a. 31.

Loi concernant certaines caisses d'entraide économique (L.R.Q., c. C-3.1), a. 146.1.

Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38), a. 1.1.

Loi sur les compagnies minières (L.R.Q., c. C-47), a. 23.

Loi sur les coopératives de services financiers (L.R.Q., c. C-67.3), a. 727.

Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.1), a. 189.

Loi sur l'information concernant la rémunération des dirigeants de certaines personnes morales (L.R.Q., c. I-8.01), a. 7.

Loi sur la liquidation des compagnies (L.R.Q., c. L-4).

Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales (L.R.Q., c. P-16), a. 53.

Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (L.R.Q., c. P-45), a. 538.

Loi sur les sociétés d'entraide économique (L.R.Q., c. S-25.1), a. 37.

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01), a. 407.

Loi sur le Mouvement Desjardins (L.Q. 2000, c. 77).

B) Les fonctions, attributions et compétences diverses en vertu de certaines dispositions d'une loi

Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (L.R.Q., c. A-7.03), a. 136.

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), a. 93, 97.1, 156, 161, 177, 178, 179, 179.1, 179.2, 180, 181, 182 et 183.

Loi sur l'assurance-dépôts (L.R.Q., c. A-26), a. 6, 10, 13.1, 31.4, 34.2 et 42.

Loi constituant Capital régional et coopératif Desjardins (L.R.Q., c. C-6.1), a. 43.

Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c. C-11.5), a. 35.9, 35.11, 35.13 et 35.14.

Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19), a. 458.16, 458.17.2, 458.18, 458.19, 458.21, 458.40, 465.5, 465.6, 465.8, 465.9, 465.13 et 465.15.

Loi sur les clubs de chasse et de pêche (L.R.Q., c. C-22), a. 1, 2 et 4.

Loi sur les clubs de récréation (L.R.Q., c. C-23), a. 1, 1.2 et 4.

Code civil du Québec (L.Q., 1991, c. 64), a. 306, 358 et 2442.

Code de procédure civile (L.R.Q., c. C-25), a. 833.

Code du travail (L.R.Q., c. C-27), a. 149.

Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1), a. 649, 650.2, 651, 652, 654, 673, 711.6, 711.7, 711.9, 711.10, 711.14 et 711.16.

Loi sur les compagnies de cimetière (L.R.Q., c. C-40), a. 1, 3.1, 4, 5 et 11.

Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains (L.R.Q., c. C-40.1), a. 2, 7.1, 8, 29, 30, 46 et 50.

Loi sur les compagnies de flottage (L.R.Q., c. C-42), a. 6, 30 et 65.

Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (L.R.Q., c. C-44), a. 8.

Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone (L.R.Q., c. C-45), a. 4 et 6.

Loi sur la constitution de certaines églises (L.R.Q., c. C-63), a. 4 et 5.

Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2), a. 13, 19, 121, 162.1, 171.1, 181.1, 185.4, 189, 189.1, 190, 193, 211.6, 221.8, 226.10, 226.12, 226.13, 253 et 266.

Loi sur les corporations religieuses (L.R.Q., c. C-71), a. 2, 5, 5.1, 5.2, 6, 7, 9, 15 et 16.

Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2), a. 394, 419 et 562.

Loi sur les évêques catholiques romains (L.R.Q., c. E-17), a. 2.2, 3, 6, 13, 17 et 19.

Loi sur les fabriques (L.R.Q., c. F-1), a. 2, 11, 16 et 21.

Loi constituant Fondaction, le Fonds de développement de la Confédération des syndicats nationaux pour la coopération et l'emploi (L.R.Q., c. F-3.1.2), a. 7.

Loi constituant le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (L.R.Q., c. F-3.2.1), a. 6.

Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-3), a. 998 et 999.0.1.

Loi sur l'inspecteur général des institutions financières (L.R.Q., c. I-11.1), a. 1, 8, 9, 9.1, 10, 21 et 22.

Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis (L.R.Q., c. I-14), a. 233.

Loi sur le ministère de la Culture et des Communications (L.R.Q., c. M-17.1), a. 38.

Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), a. 318, 321, 322, 328, 331, 333, 451.14 et 548.

Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., c. S-5), a. 64, 66, 66.1, 67, 119, 120 et 121.

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01), a. 135 et 138.

Loi sur les sociétés agricoles et laitières (L.R.Q., c. S-23), a. 4, 5.3, 5.5, 5.8 et 5.10.

Loi sur les sociétés d'économie mixte dans le secteur municipal (L.R.Q., c. S-25.01), a. 17.

Loi sur les sociétés d'horticulture (L.R.Q., c. S-27), a. 3.1 et 10.1.

Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., c. S-30.01), a. 1, 71, 83, 160, 164.1, 167 et 175.

Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance (L.R.Q., c. S-31), a. 1.2.

Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux (L.R.Q., c. S-32), a. 1 et 1.2.

Loi sur les syndicats professionnels (L.R.Q., c. S-40), a. 1, 9, 10, 11, 20 et 26.

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1), a. 519.

Loi permettant aux membres de l'Association québécoise des transporteurs aériens inc. de demander la constitution d'une société mutuelle d'assurance aviation (L.Q., 2002, c. 91), a. 4.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

DE

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

SEPTEMBRE 1999

Ce code d'éthique et de déontologie
des administrateurs publics de
l'Inspecteur général des institutions financières
a été adopté conformément aux dispositions
du Règlement sur l'éthique et la déontologie
des administrateurs publics
(Décret 824-98 du 17 juin 1998).

TABLE DES MATIERES

PRÉAMBULE

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Définitions
Champ d'application
Titulaires de charges administratives
En sus de la législation
Divulgation des intérêts détenus
Principes d'éthique et règles de déontologie
Mission
Valeurs d'organisation
Principes généraux de gestion

CHAPITRE II INTÉRÊTS DANS UNE INSTITUTION FINANCIÈRE

Dépôts
Emprunts
Capital-actions
Offre d'emploi
Autres activités

CHAPITRE III CADEAUX ET MARQUES D'HOSPITALITÉ

CHAPITRE IV DEVOIRS ET OBLIGATIONS

Mesures de protection de l'information confidentielle
Respect de l'image
Inspection

CHAPITRE V APRÈS-MANDAT

Traitement de faveur
Biens de l'organisme

PRÉAMBULE

L'Inspecteur général des institutions financières est sensible au fait de maintenir des critères élevés à l'égard du comportement de toute personne engagée dans ses activités. C'est pourquoi, il se dote d'un code d'éthique et de déontologie qui, avec les dispositions législatives et réglementaires applicables, constituent des exigences à respecter par ses administrateurs publics, soit l'inspecteur général des institutions financières et les titulaires de charges administratives prévues par la loi. Cependant, le présent code d'éthique et de déontologie ne constitue pas un substitut à toutes autres dispositions autrement applicables.

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Définitions

1. Dans le présent code d'éthique et de déontologie, à moins que le contexte ne s'y oppose, les expressions suivantes signifient :

   1° « **administrateur public** » : l'inspecteur général ainsi qu'un titulaire de charges administratives de l'organisme;

   2° « **inspecteur général** » : la personne physique désignée pour agir en qualité d'inspecteur général;

   3° « **organisme** » : l'organisme visé à l'article 7 de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* (L.R.Q., chapitre I-11.1);

   4° « **société** » : une institution financière soumise à l'application d'une loi dont l'administration est confiée à l'organisme ou en vertu de laquelle des fonctions et des pouvoirs lui sont attribués.

Champ d'application

2. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs publics de l'organisme.

Titulaires de charges administratives

3. Les titulaires de charges administratives de l'organisme sont :

   1° l'adjoint de l'inspecteur général;

   2° un membre du personnel qui exerce, en tout ou en partie, des pouvoirs que lui confie l'organisme en vertu de l'article 25 de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières*.

En sus de la législation

4. Ce code d'éthique et de déontologie ne constitue pas un substitut à toute disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant par ailleurs s'appliquer.

Divulgation des intérêts détenus

5. Des règles traitant des conflits d'intérêts et de la divulgation des intérêts de l'inspecteur général et de son adjoint sont prévues par la loi.

Principes d'éthique et règles de déontologie

6. Des principes d'éthique et des règles de déontologie pour l'administrateur public sont énoncés dans le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2, 1997, c. 6, a. 1).

Mission

7. L'organisme a pour mission d'exercer les fonctions et pouvoirs que la loi lui attribue, d'administrer les lois que la loi ou le gouvernement lui confie, de surveiller et d'inspecter les institutions financières, de donner son avis au ministre sur les lois qu'il administre et d'administrer et d'exploiter un fichier central des entreprises.

Valeurs d'organisation

8. Dans la poursuite de sa mission, l'organisme favorise la protection du public en conformité avec la loi et ses règlements. Il porte une attention particulière au service à la clientèle, à la saine gestion des ressources humaines, à la transparence, à la collégialité et à la gestion responsable.

Principes généraux de gestion

9. Dans la poursuite de sa mission, l'organisme mise sur la compétence et la probité de ses administrateurs publics et de son personnel.

CHAPITRE II

INTÉRÊTS DANS UNE INSTITUTION FINANCIÈRE

Dépôts

10. L'administrateur public ne peut confier à une société un dépôt suivant des conditions plus avantageuses que celles que peut obtenir un tiers dans un contexte de pleine concurrence.

Emprunts

11. L'administrateur public ne peut faire un emprunt auprès d'une société suivant des conditions plus avantageuses que celles que peut obtenir un tiers dans un contexte de pleine concurrence.

12. L'inspecteur général ou son adjoint ne peut assister une personne pour obtenir un prêt d'une société suivant des conditions plus avantageuses que celles que peut obtenir un tiers dans un contexte de pleine concurrence.

Capital-actions

13. L'administrateur public ne peut détenir des actions d'une société ou d'une de ses sociétés affiliées, à moins que ces actions ne soient émises dans le public et inscrites à la cote d'une bourse.

Offre d'emploi

14. L'administrateur public, autre que l'inspecteur général, doit divulguer par écrit à l'organisme toute offre sérieuse d'emploi qu'il reçoit qui risquerait de le placer dans une situation de conflit d'intérêts.

15. L'administrateur public, autre que l'inspecteur général, qui accepte une offre d'emploi qui le place dans une situation potentielle de conflit d'intérêts doit divulguer ce fait par écrit à l'organisme.

Autres activités

16. L'administrateur public ne peut accepter un poste d'administrateur au sein du conseil d'administration d'une société ou d'une de ses sociétés affiliées.

17. L'administrateur public ne peut agir comme consultant rémunéré auprès d'une société ou d'une de ses sociétés affiliées.

18. Sauf à l'occasion de ses fonctions, l'administrateur public ne peut exercer des activités, même non rémunérées, pour un organisme sans but lucratif lorsque celui-ci, de par sa mission, peut être amené à faire des représentations auprès de l'organisme.

19. L'administrateur public ne peut accorder à quiconque une priorité dans le traitement d'un dossier.

CHAPITRE III

CADEAUX ET MARQUES D'HOSPITALITÉ

20. L'administrateur public doit refuser tout cadeau ou avantage qui lui est consenti du fait de ses activités.

Cependant, il peut accepter et conserver les marques d'hospitalité, les souvenirs ou les documents commémoratifs qui lui sont offerts personnellement à l'occasion d'un événement auquel il participe.

CHAPITRE IV

DEVOIRS ET OBLIGATIONS

Mesures de protection de l'information confidentielle

21. L'administrateur public protège la confidentialité des informations qu'il reçoit :

1° en ne laissant pas à la vue de tiers les documents contenant une telle information;

2° en prenant des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;

3° en ne discutant pas, dans les endroits publics, d'affaires où peut être soulevée une telle information;

4° en s'assurant que les documents qui contiennent une telle information soient conservés conformément à la loi.

Respect de l'image

22. L'administrateur public doit s'abstenir de déclarer tout fait ou propos de nature à ternir l'image ou la réputation de l'organisme.

23. L'administrateur public, à l'exception de l'inspecteur général, ne peut, lors d'une interview, faire des déclarations au nom de l'organisme que s'il y est autorisé par celui-ci.

Inspection

24. L'administrateur public doit, à la demande du Vérificateur général, l'assister dans l'exécution de ses fonctions lorsqu'il les exerce à l'égard de l'organisme.

CHAPITRE V

APRÈS-MANDAT

Traitement de faveur

25. L'administrateur public doit réduire au minimum les possibilités qu'il a d'obtenir un traitement de faveur ou un accès privilégié auprès de l'organisme après avoir quitté ses fonctions.

Biens de l'organisme

26. L'administrateur public doit, à l'expiration de son mandat, remettre à l'organisme, dans les plus brefs délais, tous les biens de celui-ci qui sont en sa possession.

27. L'administrateur public remet, à l'expiration de son mandat, tous les documents qu'il possède qui contiennent des informations confidentielles recueillies dans l'exercice de ses fonctions.

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le contenu de cette publication a été rédigé par
L'Inspecteur général des institutions financières.

Celle-ci est disponible dans le site Internet de l'IGIF
à l'adresse suivante : http://www.igif.gouv.qc.ca.

AVERTISSEMENT

Ce document a été rédigé dans le but de renseigner le public sur les engagements de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) envers les citoyens et ne saurait remplacer les textes des lois et règlements administrés par l'IGIF.

Dépôt légal – 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-37337-5

© Gouvernement du Québec, 2001

TABLE DES MATIÈRES

I. L'IGIF en bref 60

II. Les services offerts 61

III. Nos engagements 64

IV. Le responsable des plaintes 67

V. Comment nous joindre 68

1. L'IGIF EN BREF

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) est chargé de surveiller et de contrôler les institutions financières actives au Québec, de procurer les services requis pour la constitution d'entreprises québécoises et d'assurer la diffusion de renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

Dans le secteur financier

Notre mission dans le secteur financier est de protéger le public par le biais d'une surveillance et d'un contrôle de la solvabilité des institutions financières et de leurs pratiques commerciales. L'IGIF s'acquitte de son rôle de surveillance auprès de toutes les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec, à l'exception des banques.

La clientèle de l'IGIF dans ce secteur était constituée, au 31 mars 2000, de 1 512 institutions financières, dont :

- 1 130 caisses d'épargne et de crédit et institutions reliées aux caisses;
- 336 assureurs de personnes ou de dommages;
- 46 sociétés de fiducie et sociétés d'épargne;

et, indirectement, plus de cinq millions de québécois qui détiennent des épargnes ou une police d'assurance dans l'une ou l'autre de ces institutions financières. Vous êtes peut-être de ce nombre et c'est pour vous que nous nous acquittons de notre mandat de surveillance.

Dans le secteur des entreprises

Notre mission dans le secteur des entreprises est de contribuer à la protection du public et des entreprises dans leurs relations commerciales et d'administrer le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (registre des entreprises). Nous offrons nos services à une clientèle nombreuse et diversifiée : entreprises de toutes catégories, maisons de recherche, bureaux de professionnels, ministères et organismes du gouvernement du Québec et le public en général. Ainsi, chaque année l'IGIF :

- procède à la constitution d'un peu plus de 20 000 nouvelles compagnies;
- met à jour les informations contenues aux dossiers d'environ 600 000 entreprises inscrites au registre des entreprises;
- inscrit au registre des entreprises et fournit un numéro unique à plus de 75 000 entreprises;
- répond à plus de 200 000 demandes de renseignements téléphoniques, à 50 000 demandes téléphoniques de consultation de dossiers d'entreprises et accueille près de 80 000 clients à ses comptoirs de Québec et de Montréal, en plus d'offrir gratuitement dans Internet les renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

II. LES SERVICES OFFERTS

Dans le secteur financier

1. La constitution des institutions financières

L'IGIF procède à l'examen des demandes qui lui sont adressées pour la constitution au Québec d'un assureur, d'une société de fiducie, d'une société d'épargne ou d'une coopérative de services financiers. L'IGIF procède également à l'examen de toute autre demande qui lui est produite en vertu des lois et règlements auxquels sont assujetties les institutions financières du Québec.

2. Le contrôle du droit d'exercice et la surveillance des institutions financières

L'IGIF délivre, modifie et renouvelle, le cas échéant, après étude du dossier, le permis autorisant une institution financière à exercer des activités au Québec. Vous pouvez vérifier auprès de l'IGIF si une institution financière qui vous offre des services détient les autorisations requises. Vous trouverez, entre autres, dans notre site Internet (**www.igif.gouv.qc.ca**) la liste des assureurs et des institutions de dépôts (caisses d'épargne et de crédit, sociétés de fiducie et sociétés d'épargne) qui sont autorisés à faire affaire au Québec.

3. La diffusion d'information financière et corporative

L'IGIF diffuse de l'information financière et corporative sur les institutions financières actives au Québec par le biais de plusieurs publications :

- rapport annuel sur les assurances;
- rapport annuel sur la tarification en assurance automobile;
- rapport annuel sur les caisses d'épargne et de crédit;
- rapport annuel sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne.

De plus, notre site Internet (www.igif.gouv.qc.ca) donne accès gratuitement à des renseignements financiers et corporatifs sur chacune des institutions financières actives au Québec ainsi qu'aux rapports mentionnés ci-dessus.

4. L'aide aux consommateurs de services financiers

Dans le cas des plaintes individuelles du public à l'endroit des institutions financières, même si la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* ne lui donne pas le pouvoir de régler les litiges entre un client et son institution financière, l'IGIF intervient à l'occasion auprès du public pour lui fournir les explications adéquates sur son rôle et sur la nature des recours disponibles et diriger les consommateurs vers les ressources les plus susceptibles de les aider, soit auprès de l'institution concernée ou des associations les représentant qui offrent aux consommateurs des services de plaintes et de renseignements.

Avant de s'adresser à l'IGIF, il est recommandé d'utiliser en premier lieu les divers mécanismes mis en place par les organismes et les institutions financières pour vous informer sur la nature des contrats délivrés ou les services rendus au Québec et pour assurer le règlement de différends et de plaintes.

ORGANISMES À CONTACTER

Organismes	Téléphone	Site Internet
ASSURANCES DE PERSONNES		
Service de renseignements aux consommateurs d'assurance de personnes de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)	(514) 845-6173 1 800 361-8070	www.clhia.ca
ASSURANCES DE DOMMAGES		
Centre d'information aux consommateurs d'assurance de dommages du Bureau d'assurance du Canada et du Groupement des assureurs automobiles (BAC/GAA)	(514) 288-6015 1 800 361-5131	www.bac-quebec.qc.ca www.gaa.qc.ca
CAISSES POPULAIRES DESJARDINS		
Commissaire aux plaintes de la Confédération Desjardins	(514) 281-7793 1 800 363-6744	www.desjardins.com
SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE		
S'adresser à l'IGIF	(418) 528-9726	www.igif.gouv.qc.ca
AGENTS ET COURTIERS IMMOBILIERS		
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ)	(450) 676-4800 1 800 440-5110	www.acaiq.com

Dans le secteur des entreprises

5. La constitution d'une entreprise

Le public s'adresse à l'IGIF pour la constitution d'une compagnie ou d'une association sans but lucratif. À cette occasion, vous pouvez demander un rapport de recherche de nom ou réserver la dénomination sociale que vous avez choisie. On s'adresse aussi à l'IGIF pour modifier l'acte constitutif ou pour mettre fin à l'existence d'une personne morale.

6. Le registre des entreprises

Le registre des entreprises contient des renseignements sur les entreprises qui font affaire au Québec et il a valeur légale. L'inscription à ce registre se fait par la production d'une déclaration d'immatriculation à l'IGIF. Sauf exception prévue dans la loi, l'immatriculation est obligatoire pour toutes les entreprises qui font affaire au Québec. En plus de pouvoir immatriculer votre entreprise auprès de l'IGIF, vous pouvez aussi vous adresser aux ministères de la Justice et du Revenu pour immatriculer tout type d'entreprise, à l'exception des personnes morales.

De plus, l'immatriculation de votre entreprise au Registre des entreprises du Québec vous permet d'obtenir votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ). Le NEQ permet à une entreprise d'utiliser ce numéro dans ses échanges avec plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec.

7. La consultation du registre des entreprises

Vous trouverez dans ce registre les informations suivantes sur une entreprise :

- les informations générales (nom et domicile, état d'immatriculation, forme juridique);
- les domaines d'activités économiques;
- les autres noms utilisés au Québec;
- les administrateurs, les actionnaires, les dirigeants, les associés, etc.;
- les établissements où l'entreprise exerce ses activités;
- l'information relative aux fusions.

Vous pouvez consulter le registre des entreprises de l'IGIF par le biais du réseau Internet (www.igif.gouv.qc.ca) ou tout simplement par téléphone. Dans ce dernier cas, des frais sont exigés pour chaque dossier consulté. La consultation est aussi possible, sans frais, aux bureaux de l'IGIF ainsi que dans les bureaux des greffiers de la Cour supérieure de la plupart des palais de justice du Québec. Les demandes de consultation par télécopieur, par courrier postal ou électronique sont aussi acceptées.

8. Les regroupements d'informations

Vous cherchez à développer de nouveaux marchés? Vous voulez connaître la liste des nouvelles entreprises du mois dernier? Le regroupement d'informations est l'outil dont vous avez besoin. Ce service facturable, disponible par Internet, permet d'obtenir, à partir du registre des entreprises, des regroupements d'informations selon les critères suivants :

- situation géographique;
- activités économiques;
- date de formation;
- nouvelles entreprises;
- nombre de salariés;
- date d'immatriculation.

9. La production de documents légaux

Vous avez perdu votre charte du Québec ? Ou encore vous devez prouver à une institution financière l'existence légale de votre entreprise ou le dépôt d'un document au registre ? Il vous suffit d'en faire la demande à l'IGIF en vous présentant à nos bureaux, ou tout simplement en nous adressant celle-ci par téléphone, télécopieur ou par courrier postal ou électronique. Sur paiement des droits, l'IGIF émettra les documents suivants :

- **l'attestation** qui certifie l'état d'un dossier au registre;
- **la certification** qui confirme le dépôt d'un document au registre;
- **la reproduction** qui est applicable, en tout ou en partie, pour tout document déposé au registre.

III. NOS ENGAGEMENTS

Lorsque vous vous adressez à l'IGIF, vous vous attendez à être servi avec diligence par un personnel compétent et courtois. Voici les engagements que l'IGIF et son personnel entendent respecter.

Des services accessibles

L'IGIF S'ENGAGE à ce que ses services soient aisément accessibles.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- des services en français et, sur demande, des services en anglais conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec;
- un site Internet disponible pour :
  - obtenir l'information sur nos produits et services;
  - vérifier gratuitement l'inscription et l'information disponible concernant une institution financière ou une entreprise;
- des formulaires disponibles gratuitement dans notre site Internet ou sur demande téléphonique;
- des publications contenant des renseignements sur les institutions financières (assureurs, sociétés de fiducie, sociétés d'épargne, caisses d'épargne et de crédit).

De plus, pour notre clientèle du secteur des entreprises :

- une ligne téléphonique sans frais partout au Québec;
- des services en ligne via notre site Internet;
- l'immatriculation de votre entreprise, à l'exception d'une personne morale, dans 40 villes du Québec. Vous avez le choix entre nos comptoirs de Québec et de Montréal, un des bureaux du ministère du Revenu du Québec ou un des palais de justice;
- la consultation gratuite du registre des entreprises via le réseau Internet de 5 h à 24 h, 7 jours sur 7;
- des préposés au service à la clientèle accessibles à nos comptoirs de Québec et de Montréal, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00, à l'exception du mercredi où le service est offert de 10 h 30 à 16 h 00.

■ **Des services courtois**

L'IGIF S'ENGAGE à vous accueillir de façon courtoise à chaque fois que vous entrez en contact avec nous.

Ce qui implique :

- de vous répondre avec amabilité;
- d'être à l'écoute de vos besoins;
- de faire preuve, en toute circonstance, de la politesse requise.

En retour, nous souhaitons une attitude courtoise de votre part.

■ **Des services de qualité et un personnel compétent**

L'IGIF S'ENGAGE à vous offrir des services de qualité et à mettre à votre disposition un personnel compétent.

Ce qui implique :

- de mettre à votre disposition une information complète et à jour, à l'aide de nos publications et de notre site Internet;
- de régler le plus de questions possible dès votre premier contact avec un membre de notre personnel;
- de mesurer périodiquement votre satisfaction à l'égard de nos services.

■ **Des services rapides**

L'IGIF s'engage à vous servir dans les meilleurs délais.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- pour le traitement des demandes d'information générales reçues par courrier postal ou électronique ou par télécopieur :
- une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables;
- si une réponse ne peut pas vous être fournie dans ce délai, on vous avisera du délai probable pour vous répondre;

- pour le traitement des demandes d'information générale reçues par téléphone :
  - la possibilité en tout temps, sur les heures d'ouverture, de parler à un ou une préposé(e);
  - si nécessaire, un retour d'appel le jour même, sinon le jour ouvrable suivant.

De plus, pour notre clientèle du secteur des entreprises :

- pour le service au comptoir :
  - un service en fonction de l'ordre d'arrivée;
- pour le service téléphonique :
  - l'accès à un ou une préposé(e) dans un délai moyen inférieur à 90 secondes;
- pour les demandes de services reçues par courrier ou aux comptoirs de l'IGIF ou d'un de nos partenaires :
  - le respect des délais tels qu'énumérés dans le tableau suivant :

Délais moyens de traitement pour les services du secteur des entreprises (en jours ouvrables)

Services	Demandes reçues		
	par courrier	à un comptoir de l'IGIF	à un comptoir du ministère du Revenu ou d'un palais de justice
IMMATRICULATION			
Personnes physiques, sociétés et autres groupements			
• Service régulier	10 jours	le jour même	le jour même
• Service prioritaire[1]	1 jour	—	—
Personnes morales			
• Service régulier	10 jours	5 jours	—
• Service prioritaire	1 jour	1 jour	—
Constitution[2]			
• Service régulier	5 jours	5 jours	—
• Service prioritaire	1 jour	1 jour	—
Autres demandes			
• Service régulier	15 jours	15 jours	—
• Service prioritaire[1]	1 jour	1 jour	—

1. Un service prioritaire de 24 heures est disponible, moyennant des frais additionnels, pour tous les services à l'exception du traitement des déclarations pour lesquelles l'IGIF ne charge aucuns frais.

2. Ces délais ne s'appliquent pas aux personnes morales qui ne sont pas constituées en vertu des parties 1A et III et de la *Loi sur les compagnies*.

Note : Pour bénéficier de ces délais, vous devrez, au moment de produire votre demande, satisfaire aux exigences légales, fournir les renseignements complets et joindre le paiement des frais exigibles. De plus, lorsque vous payez les services demandés avec un chèque non visé, vous devez prévoir un délai supplémentaire pour que l'IGIF s'assure de la validité du chèque.

IV. LE RESPONSABLE DES PLAINTES

Votre opinion est importante.

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) considère que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services. C'est la raison pour laquelle une personne responsable des plaintes a été désignée par l'IGIF pour l'accueil des commentaires et des plaintes du public.

Avant de communiquer avec le responsable des plaintes, essayez d'abord d'obtenir des explications ou de parvenir à une entente avec notre personnel. Le personnel de l'IGIF est là pour vous servir, vous renseigner et vous écouter. Il se fait un devoir de répondre à vos demandes et il est habilité à régler l'ensemble des situations qui lui sont soumises.

Si toutefois vous n'avez pu en venir à une solution satisfaisante à ce niveau, vous pouvez communiquer avec le responsable des plaintes. Ce dernier relève directement de l'inspecteur général et reçoit en toute confidentialité vos plaintes ou commentaires et les traite avec diligence dans un but constructif.

Vous pouvez rejoindre le responsable des plaintes à l'adresse suivante :

Le responsable des plaintes
L'Inspecteur général des institutions financières
800, place D'Youville
9e étage
Québec (Québec)
G1R 4Y5

V. COMMENT NOUS JOINDRE

Vous pouvez avoir accès à nos services ou nous joindre, selon vos préférences, de plusieurs façons : par écrit, par téléphone, en personne à nos comptoirs de services, par l'entremise de votre ordinateur personnel ou par télécopieur. Nous avons aussi des brochures et des dépliants.

Renseignements généraux

Téléphone :	Région de Québec : (418) 643-3625 Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Télécopieur :	(418) 643-3336
Courriel :	igif@igif.gouv.qc.ca
Site Internet :	www.igif.gouv.qc.ca

SECTEUR FINANCIER

Registre et permis pour les institutions financières

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	(418) 528-9191
Télécopieur :	(418) 528-0835
Courriel :	dotgi@igif.gouv.qc.ca

Pratiques commerciales et courtage immobilier

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	(418) 528-9726
Télécopieur :	(418) 643-3336
Courriel :	depcci@igif.gouv.qc.ca

SECTEUR DES ENTREPRISES

Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
Le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	Région de Québec : (418) 643-3625 Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Courriel :	dir.entreprises@igif.gouv.qc.ca
Télécopieur :	(418) 528-5703

Support aux services en ligne	Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
Téléphone :	Région de Québec : (418) 528-9006 Ailleurs au Québec : 1 877 390-4443 (1 877 390-IGIF)
Courriel :	edi@igif.gouv.qc.ca
Service au comptoir :	Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00 Le mercredi, de10 h 30 à 16 h 00

Comptoir de Québec	**Comptoir de Montréal**
L'Inspecteur général	L'Inspecteur général
des institutions financières	des institutions financières
Direction des entreprises	**Direction des entreprises**
Service des personnes morales	**Service des personnes morales**
800, place D'Youville	800, Tour de la Place-Victoria
Rez-de-chaussée	Niveau promenade
Québec (Québec) G1R 4Y5	Montréal (Québec) H4Z 1H9
Télécopieur : (418) 646-9660	Télécopieur : (514) 873-6431